



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
FACULTAD DE TURISMO, PRESERVACIÓN
AMBIENTAL, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CARRERA DE HOTELERÍA

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

TEMA:

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA
BOUTIQUE TEMÁTICA DE PRIMERA EN CANOA-MANABÍ,
QUE RECUPERA LA IMAGEN DE MÚSICOS Y DIBUJOS
FAMOSOS

LENIN GUILLERMO GUZMÁN NOROÑA

DIRECTORA DE TESIS: DRA. ALBA ALEGRÍA DE LA
TORRE

JULIO 2010

AGRADECIMIENTO

La gratitud es una imposición de espíritu cuando hemos recibido más allá de la simple obligación.

A mi UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL que abrió sus puertas para recibirnos y brindarnos el apoyo necesario, en cuyo recinto aprendí a vivir la ilusión de crecer, donde la alegría, la responsabilidad, el deber y el futuro, forjaron los mejores días de mi existencia

A mis docentes, los cuales son símbolos de amistad, dedicación y fe en sus alumnos, los constructores de una nueva humanidad.

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis está dedicado a mis padres: Ciro Guzmán y Alicia Noroña quienes con su cariño, bendiciones y sabios consejos me permitieron culminar con éxito mis estudios superiores.

A mi querido hermano Pablo Guzmán que a través de la distancia formo parte de mi vida en los momentos difíciles, en los triunfos a quien admiro y lo quiero de corazón.

A mi prestigiosa Universidad, que inculca valores y conocimientos para el desarrollo tanto intelectual como integral de todos sus miembros, en especial a nuestra querida Dra. Alba Alegría Catedrática y directora de mi tesis por su entrega diaria y su valiosa labor para ayudar en el aprendizaje de sus estudiantes.

En fin a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron conmigo en la cristalización de este mi sueño más apreciado.

INDICE

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Problema central _____	1
1.1.1. Problemas complementarios _____	1
1.2. Justificación _____	1
1.3. Objetivo General _____	2
1.4. Objetivo específicos _____	2
1.5. Idea a defender _____	3
1.6. Metodología _____	3
1.6.1. Métodos _____	3
1.6.1.1. Métodos sintéticos _____	3
1.6.1.2. Método deductivo _____	3
1.6.1.3. Método objetivo _____	3
1.7. Técnicas _____	3
1.7.1. Encuestas personales _____	4
1.7.2. Técnicas de la Observación _____	4
1.7.3. Entrevistas personales _____	4

CAPITULO II

2. CARACTERISTICAS DE UNA HOSTERIA DE PRIMERA _____	5
2.1. Hosterías de Primera _____	5
2.2. Historia de canoa _____	9

CAPITULO III

INVESTIGACION DE MERCADO _____	12
3. INTRODUCCION _____	12
3.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION _____	13

3.1.1. Objetivos General	13
3.1.2. Objetivos Específicos	13
3.2. SEGMENTACION DEL MERCADO	13
3.2.1. Análisis de la segmentación	14
3.3. Estudio de la demanda	16
3.3.1. Definición de la demanda	16
3.3.2. Demanda histórica	16
3.3.3. Demanda actual	17
3.3.4. Demanda futura	18
3.4. Universo de Estudio	19
3.5. Tamaño de la muestra	19
3.5.1. Cuestionario aplicado	21
3.5.2. Tabulación de encuestas	23
3.6. Análisis de la oferta	33
3.6.1. Proyección de la Oferta	35
3.7. Balance Oferta-Demanda	36
3.8. Estrategias de marketing enfocadas a las 4 variedades esenciales como son: precio, producto-servicio, plaza y promoción o publicidad.	37

CAPITULO IV

4. ESTUDIO TECNICO E INGENIERIA DEL PROYECTO	45
4.1. Objetivos	45
4.2. Tamaño del proyecto	45
4.2.1. Demanda Objetiva	45
4.2.2. Necesidad de espacio físico	46
4.3. Localización del negocio	46
4.3.1. Macro localización	46

4.3.2. Aspectos geográficos	46
4.3.3. Micro localización	47
4.4. Infraestructura del negocio	47
4.4.1. Especificaciones técnicas	47
4.4.1.1. Infraestructura del servicio	47
4.4.2. Análisis FODA	48
4.4.3. Distribución el espacio físico	50
4.4.4. Costo de las adecuaciones	62
4.5. Equipamiento	63
4.6. Estudio de Impacto Ambiental	68

CAPITULO V

5. GESTION DEL TALENTO HUMANO	76
5.1. Introducción	76
5.2. Organigrama Jerárquico del establecimiento	77
5.3. Parámetros de selección y reclutamiento	78
5.3.1. Reclutamiento de los aspirantes	79
5.3.2. Selección y contratación del personal	79
5.4. Elaboración de perfiles y descripción de las funciones	80
5.5. Reglamento y políticas internas del establecimiento	94
5.5.1. Capítulo I	98
5.5.2. Capítulo II	98
5.5.3. Capítulo III	101
5.5.4. Capítulo IV	102
5.5.5. Capítulo V	106
5.5.6. Capítulo VI	106
5.5.7. Capítulo VII	112

5.5.8. Capítulo VIII	114
5.5.9. Capítulo IX	115
5.6. Diagrama de Procesos	116
5.6.1. Mapa de procesos	116
5.6.2. Proceso de check in	117
5.6.3. Proceso de check up	118
5.6.4. Proceso para servir un plato	119
5.6.5. Diagrama de flujo	120
5.6.6. Proceso de mejora	121
5.7. Sueldos	122
5.8. Estudio Legal	123
5.8.1. Introducción	123
5.8.2. Concepción de la empresa	123
5.8.3. Negocio de un solo propietario	124
5.8.4. Registro único de contribuyente	124
5.8.5. Permiso de SAYCE	125
5.8.6. Patente Municipal o Licencia única anual de funcionamiento	127
5.8.7. Reglamento del Ministerio de Turismo referente al funcionamiento del proyecto	134

CAPITULO VI

6. ESTUDIO FINANCIERO	135
6.1. Objetivo	135
6.2. Plan financiero y evaluación económica	135
6.3. Estructura de financiamiento	135
6.4. Capital de trabajo	138
6.5. Estado de situación inicial	140

6.6. Estado de resultados	141
6.7. Variaciones de Capital de Trabajo	142
6.8. Estado de Fuentes y Usos	143
6.9. Cálculo del Valor actual neto (VAN) y las Tasa interna de retorno (TIR)	144
6.9.1. Cálculo del VAN	144
6.9.2. Cálculo del TIR	145
6.10. Recuperación de la Inversión	146
6.10.1. Ingresos Actualizados	146
6.10.2. Egresos Actualizados	147

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	148
7.1. Conclusiones	148
7.2. Recomendaciones	149
7.3. Anexos	150
7.4. Bibliografía	262

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Problema central

Es muy fácil darse cuenta de la falta de personal capacitado en el sector ya que tanto la calidad en servicios como en productos es en muchos casos deficiente, con establecimientos que poseen infraestructura deteriorada e insuficiente, incluso la mayor parte de estos no poseen procesos administrativos focalizándose en estándares de calidad.

Otro problema notorio es que no hay trabajo comunitario para la preservación de la playa y su entorno. Considero que se tiene que realizar un manejo apropiado de los desechos, para esto tendremos que llegar a un acuerdo con los empresarios del sector para hacer una campaña de culturización a los moradores permitiéndonos tener gente más consciente de la importancia de la preservación de la playa para el turismo.

Como último problema se puede determinar que lejanía de la playa dificulta la obtención de proveedores apropiados de materia prima.

1.1.1. Problemas complementarios

- La mayoría de hosterías no poseen una infraestructura que cumpla con todas las necesidades de los clientes.
- No existe un control adecuado de los precios de este tipo de establecimientos por parte de las autoridades competentes.
- No se exige al personal que trabaja en estos establecimientos que tenga una adecuada preparación.
- No se llena las expectativas de los cliente en la gama de productos y servicios existentes de la zona.

1.2. Justificación

Actualmente el turismo está cambiando constantemente, los consumidores buscan nuevas alternativas de alojamiento, pretenden encontrar algo que sea diferente. En el mundo de la hotelería podemos identificar ideas innovadoras que están revolucionando el turismo contemporáneo, entre estas se presentan hoteles boutique, ecológicos, temáticos, entre otros, por

esta razón he decidido emprender con este proyecto, el mismo que busca presentar una opción diferente a los turistas que gustan de un ambiente tropical, de entretenimiento y confort. Con la creación de la hostería temática se busca satisfacer a plenitud todas las necesidades de nuestros clientes dándole a cada uno de nuestros servicios un valor agregado. La insuficiente infraestructura hotelera en Canoa es evidente y tenemos que tomar en cuenta que el turismo en la zona esta incrementándose paulatinamente y seguirá en crecimiento aún mas una vez que finalicen los nuevos proyectos de promoción turística y las obras publicas que se están realizando en la zona. En la actualidad varios países ya han sido testigos de hoteles temáticos con gran éxito, tal es el caso de: Hotel “The Beatles” en Liverpool - Inglaterra, Hotel Hollywood en Paris, entre otros. La característica de todos ellos ha sido que desde el primer momento en que los huéspedes tienen contacto con el personal del hotel o con las instalaciones del mismo, sienten que viven una realidad diferente o quizás hasta recordarán momentos ya vividos, en algunas ocasiones llegan a identificarse con el tema utilizado en el lugar.

La idea de realizar una Hostería Boutique nace con el objetivo de brindar un servicio extra a nuestros clientes, adicionalmente se convierte en un ingreso más para nosotros y nos permite incentivar al cliente a la compra, los mismos que tendrán la idea de que en la Hostería se puede conseguir absolutamente todo.

1.3. Objetivo General

- Elaborar un proyecto mediante el cual se crea una Hostería boutique temática que rescate la imagen de músicos y dibujos animados famosos para brindar servicio de hospedaje, satisfaciendo las necesidades de entretenimiento y confort de nuestros huéspedes.

1.4. Objetivos específicos

1. Realizar el estudio de mercado para conocer los gustos y apetencias de los visitantes de la zona.
2. Realizar un plan de marketing que permita determinar el número de clientes potenciales tanto de turismo Extranjero como Nacional y su perfil.
3. Conocer los reglamentos del medio ambiente para definir la sana explotación de los recursos naturales.
4. Realizar el estudio financiero para conocer ingresos y egresos,

ganancias, flujos de caja, costo/beneficio y establecer un periodo de recuperación de la inversión midiendo la rentabilidad del proyecto.

5. Desarrollar un proyecto que permitirá la generación de plazas de trabajo a fin de mejorar la calidad de vida de la población del sector.

1.5. Idea a defender

Por medio de la creación de “Hostería de la Fama”, los turistas encontrarán una opción diferente e innovadora de entretenimiento, distracción y placer al momento de alojarse en nuestras instalaciones y disfrutar de sus vacaciones.

1.6. Metodología

1.6.1. Métodos

1.6.1.1. **Método sintético:** Es la extracción de lo más importante y relevante del objeto de estudio para llegar a una síntesis de cada capítulo del proyecto.

1.6.1.2. **Método deductivo:** Aquel que parte de una premisa general para llegar a una conclusión particular basado en los capítulos del proyecto.

1.6.1.3. **Método Objetivo:** Con la utilización de este método conoceremos gustos y preferencias del mercado y la rentabilidad del proyecto.

1.7. Técnicas

1.7.1. **Encuestas personales:** Utilizaremos esta técnica cuantitativa de manera directa y personal con el fin de conocer gustos y preferencias del mercado

- 1.7.2. **Técnica de la Observación:** Utilizaremos la técnica de la observación pues es importante tener una referencia de procedimientos, servicios u otros, utilizados por nuestra competencia directa e indirecta.
- 1.7.3. **Entrevistas personales:** Utilizaremos esta técnica cuantitativa para llegar de manera objetiva a los inversionistas y empresarios para conocer sus demandas.

CAPITULO II

2. Características de una Hostería de Primera

2.1. Hosterías de Primera

Considerando que en la actualidad las necesidades de los clientes son cada vez más exigentes, “Hostería de la Fama” se compromete a la creación y cumplimiento de políticas internas estipuladas en la ley y otras adicionales con el fin de alcanzar la satisfacción total de nuestros huéspedes, para ello, se determina lo siguiente:

1. Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
2. Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios ofrecidos, así como la oportunidad en que se presentan los mismos.
3. Contar con el personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que ofrece la hostería.
4. Tener implementado un medio de recepción y tratamiento de reclamos y sugerencias de los usuarios.
5. Contar con programas de mantención, preventivos y correctivos, de tal manera de asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las dependencias de la hostería, así como de su equipamiento.
6. Contar con los procedimientos funcionales y de control relacionados con la seguridad e higiene de las dependencias e instalaciones de la hostería.
7. Informar a los usuarios la política en cuanto a la tenencia de mascotas.
8. Informar a los usuarios acerca de las áreas de fumadores y no fumadores.
9. Informar mediante la exhibición en lugares visibles de la áreas de uso común y en cada habitación, un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, en español e inglés.
10. Informar mediante un directorio de servicios de la hostería, en cada habitación en español e inglés, de todos los servicios que presta la hostería, indicando definición del servicio, horario de las prestaciones y en el caso que estos sean proporcionados por terceros, lugar o teléfono donde se puedan contactar.
11. Informar de aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptadas por la hostería y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menor frecuencia de cambio de sábanas y toallas), las cuales deben ser de carácter opcional y no deben generar un menor nivel de

servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.

12. Servicio de estacionamiento propio del recinto de la hostería.
13. Entrada exclusiva para huéspedes o visita y otra para el personal de servicio.
14. Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con:
 - Sistema de enfriamiento cuando la temperatura interior sea mayor a 24 C.
 - Sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 C.
15. Servicio telefónico (Interno, Nacional e Internacional), de acuerdo a la disponibilidad de servicio telefónico en la zona.
16. Servicio de energía complementario mediante equipo electrógeno, que en casos de emergencia haga funcionar a los servicios básicos de habitabilidad de la hostería, además de sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común.
17. Servicio de vigilancia.
18. Sistema de detección de incendios en recintos de uso común y habitaciones.
19. Servicio de internet de uso común en algún lugar, de acuerdo a la disponibilidad del servicio de la zona donde se encuentra el establecimiento.
20. Servicio de baños generales, diferenciados por género, en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor, lobby o similares.
21. Cuando en forma independiente de los servicios propios de la hostería, se ofrezcan otros servicios, pero integrados en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma categoría de la hostería.
22. Servicio de recepción permanente con una atención mínima en español e inglés.
23. Servicio de información de acuerdo a lo siguiente:
 - ✓ Dirección y teléfonos de organismos tales como embajadas, consulados u oficinas de turismo.
 - ✓ Dirección y teléfonos de servicios tales como bancarios, fotografía, correos, centros de llamada y casas de cambio.
 - ✓ Información relacionada con líneas de transporte terrestre, aéreo o marítimo; locomoción colectiva urbana e interurbanas con sus respectivos horarios; aeropuertos, estaciones de ferrocarril y arriendo de auto con o sin chofer.
 - ✓ Ubicación de espectáculos, iglesias y centros religiosos y distintos credos, instalaciones deportivas, listado de tiendas especializadas.
 - ✓ Información sobre hospitales, clínicas y centros médicos

especializados, carabineros, investigaciones y seguridad comunal.

De manera opcional también es recomendable entregar al huésped o disponer en la recepción de:

- Plano de la ciudad.
- Mapa de la región.
- Mapa de carreteras y red ferroviaria.
- Guía de espectáculos.
- Guía de compra en la ciudad.

24. Servicio de custodia de equipaje, con atención por 16 horas.
25. Servicio de guardarropa.
26. Servicio de custodia de valores mediante caja de seguridad individuales en todas las habitaciones, en la recepción u otro lugar predeterminado.
27. Habitación con facilidades para el uso de personas con discapacidad en la silla de ruedas, cuando la hostería cuente con ascensor o habitaciones en el primer piso.
28. Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante:
 - Ventilación cuando la temperatura interior se mayor a 24 C.
 - Calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18 C.
29. Servicio telefónico de de discado directo (interno, nacional e internacional) en cada habitación, de acuerdo a disponibilidad telefónica que presente la zona.

OTROS SERVICIOS

30. Baño privado con agua fría y caliente, con temperatura y presión adecuadas, durante las 24h del día.
31. TV abierta de acuerdo a la disponibilidad de la zona.
32. Secador de pelo a solicitud el huésped.
33. Servicio de desayuno que incluya bebestibles (te, café, leche y jugo de frutas), mas de cinco tipos de comestibles (pan, galletas, queso, jamón, fruta fresca u otros).
34. Servicio de cafetería por 12 horas.
35. Servicio de restaurante, con una carta que contenga a lo menos una variedad de cuatro alternativas de entrada, platos de fondo y postres, más un menú para niños con atención en español y un segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad.
36. Servicio a las habitaciones por 12 horas, de acuerdo a carta definida para room-service, con atención en español e inglés.
37. Áreas verdes, jardines, terrazas, acordes a las condiciones climáticas del lugar.

38. Estacionamiento para vehículos de huéspedes, dentro del recinto de la hostería, en número equivalente al 40% de las habitaciones del mismo.
39. Recinto de accesos y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería.
40. Recinto para guardar equipaje y custodia.
41. Recinto para guardarropa.
42. Baños generales diferenciados por género en cada piso que tenga recintos de uso común, tales como comedor o similares.
43. Sala de estar que en conjunto permita la permanencia simultánea del 15% de la capacidad total de unidades habitacionales de la hostería.
44. Habitaciones con facilidades para el uso de personas con discapacidades en silla de ruedas.
45. Todas las habitaciones con baño privado.
46. Colchón, cubre colchón, frazadas, cubrecama y almohadas por cama, todos del tamaño correspondiente a la cama.
47. Ropa de cama (sábanas y cubre almohadas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que exista un cambio de huésped.
48. Velador o mesa de noche.
49. Folleto de servicios y artículos en venta con sus respectivos precios.
50. Una silla, butaca o hamaca por habitación.
51. Closet o ropero.
52. Luz de velador.
53. Tomacorriente con indicador de voltaje.
54. Teléfono en cada habitación.
55. Caja individual de seguridad, si no se presta el servicio en recepción u otro lugar predeterminado.
56. Persianas o cortinas.
57. Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha.
58. Espejo medio cuerpo sobre el lavamanos.
59. Iluminación eléctrica junto al espejo.
60. Agua caliente y fría con llave mezcladora en la ducha y lavamanos.
61. Barra de seguridad y piso antideslizante en la ducha.
62. Toallero junto a la ducha y lavamanos.
63. Un juego de tallas (baño y manos) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, las cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.
64. Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y un vaso por huésped.
65. En el comedor:
 - Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras y otros), de acuerdo a la capacidad de las mesas.
 - Elementos para conservar alimentos y bebidas, frías y calientes.
 - Aparadores o mesas de apoyo para el personal que atiende el comedor.

- Manteles, servilletas u otro elemento lavable o desechable, de acuerdo al número de mesas.
- Ceniceros en las áreas para fumadores, si las hubiera.
- Carta gastronómica en español e inglés, que incluya menú y bebidas, con sus respectivos precios.

2.2. Historia de Canoa

Parroquia rural del cantón San Vicente de la provincia de Manabí. Situada al norte de Bahía de Caráquez, el poblado ya existía cuando los españoles llegaron por primera vez a las costas de Manabí, pero sus habitantes, asustados por la presencia de estos hombres blancos, huyeron hacia las montañas y dejaron abandonada la población que poco a poco se destruyó.

Posteriormente, sacerdotes misioneros jesuitas lograron hacer volver a sus pobladores, y en 1638 celebraron su fundación española sobre las ruinas de la anterior. Su ubicación, con el nombre de Pintagua, aparece consignada por el padre Juan de Velasco en sus mapas del antiguo Reino de Quito

Fue parroquializada en base de la Ley de División Territorial de 1894 y a partir de 1907 pasó a integrar el cantón Sucre (Bahía de Caráquez) cuando este fue creado. Finalmente, en abril de 1995, al cantonizarse San Vicente pasó a integrar esa nueva jurisdicción.

El 4 de agosto de 1998, un terrible terremoto que tuvo su epicentro a muy corta distancia arrasó totalmente con la población. En el cantón Canoa usted puede encontrar varios Recursos Turísticos, los mismos que le permitirán disfrutar de esta bella región de la Costa Ecuatoriana.

Canoa se encuentra ubicada a 15 Km de la cabecera cantonal en la Provincia de Manabí. Posee una población que en su gran mayoría se dedica a la pesca y agricultura. La playa de Canoa tiene una extensión de casi 2 Km. y se la conoce como “Segunda Montañita” por su ambiente e infraestructura hotelera. Para los amantes de la naturaleza, uno de los mayores atractivos de Canoa es el Peñón de Piqueros Patas Azules. Rodeando la zona hay dunas de arena y al sur existe una plataforma para la práctica de parapente y alas delta. . Podemos disfrutar también de cavernas naturales y acantilados que van de 40 a 100 metros de altura, los mismos que representan un gran atractivo turístico para los visitantes al igual que agradables paseos a caballo. Al norte en la pequeña localidad de Cabo Pasado se puede hacer avistamiento de monos en su entorno natural.

Peñón de Piqueros Patas Azules



Parapente



Surf



Acantilados



Dentro de los principales establecimientos hoteleros y de entretenimiento podemos encontrar los siguientes:

Hostería Canoa

Arena Bar

Cabañas Bambú

Sun Down Inn

Hotel La Vista Canoa

En la actualidad Canoa ha sido considerada como la playa de moda en Ecuador, por esta razón existen constantes actividades a nivel nacional e internacional como por ejemplo campeonatos de surf, II etapa del Circuito Nacional de Volei de Playa, windsurf, alas delta y skateboard.

En una actividad conjunta para impulsar el crecimiento turístico y mejorar el entorno ambiental de la playa, la población de Canoa se está organizando y ya se ha definido un comité que mantiene mingas quincenales de limpieza y que al mismo tiempo está dirigiendo sus esfuerzos para concretar un relleno sanitario y sistema de recolección de basura.

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3. INTRODUCCIÓN

La Investigación de Mercado, tiene como finalidad determinar si existe o no una demanda insatisfecha que justifique, bajo ciertas condiciones, la puesta en marcha de un programa de producción de ciertos bienes o servicios en un espacio de tiempo.

Además es fundamental para el análisis de otros aspectos técnicos, económicos y financieros que determinen la toma de decisiones, entre las que destacan la construcción de la hostería y de la localidad geográfica donde será instalada.

Los resultados de este estudio deben dar como producto proyecciones realizadas sobre datos confiables, de tal manera que:

- a) Desde este punto de vista, los futuros inversionistas estén dispuestos a apoyar el proyecto, con base en la existencia de un mercado potencial que hará factible obtener así un caudal de ingresos que les permitirá recuperar la inversión realizada;
- b) Los técnicos puedan seleccionar el proceso y las condiciones de operación; establecer la capacidad del centro y diseñar o adquirir los equipos más apropiados para el caso; y,
- c) Se cuente con los datos necesarios para efectuar estimaciones económicas.

Dentro de este estudio, también se precisará: las especificaciones o características que definen e industrializan los bienes y servicios que se estudian; e indicar los fines a los que se destinan.

3.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Objetivo General

Realizar un análisis de mercado en el que “La Hostería Boutique Temática La Fama”, pretende incursionar. Para posicionarse de manera firme en el mercado.

3.1.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de la demanda existente para los servicios que la Hostería pretende brindar, de manera que se pueda identificar la existencia de un mercado potencial insatisfecho.
- Identificar el segmento de mercado al cual va a estar dirigido el esfuerzo de marketing.
- Desarrollar un estudio de la Oferta de los Servicios de Hospedaje existentes en la Provincia de Manabí, específicamente en el Cantón Canoa.
- Establecer estrategias de marketing enfocadas a las 4 variables esenciales como son: precio, producto-servicio, plaza y promoción o publicidad.

3.2. SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

De acuerdo con Kotler-Armstrong: Para tener éxito en el mercado actual tan competido, las empresas deben centrarse en los clientes, conquistar clientes de la competencia y luego conservarlos y desarrollarlos mediante la entrega de mayor valor.

Para poder satisfacer a sus clientes, una empresa debe de entender primero sus necesidades y deseos. Existen demasiados consumidores con muchas necesidades distintas. Así pues cada empresa debe dividir en segmentos el mercado total, y con los resultados, diseñar estrategias de servicios.

Los consumidores.- Son las personas que adquieren los productos y/o servicios.

Segmentación de mercado.- Es el proceso de dividir un mercado en grupos distintos de compradores con base en sus necesidades, características o comportamiento, en base a los factores geográficos, demográficos, psicográficos y conductuales.

3.2.1. Análisis de la segmentación

Para describir en detalle a la población que será objeto de la investigación de mercado a desarrollarse se ha tomado en cuenta los siguientes aspectos:

- ***Geográfico:*** El mercado objetivo será ubicado en la ciudad de Manabí.
- ***Demográfico:*** El servicio estará dirigido tanto a turistas nacionales como extranjeros, de todas las edades, puesto que se trata de un servicio de alojamiento.
- ***Socioeconómico:*** En este aspecto se hará referencia a las personas de clase social media, media alta y alta, pues son aquellas personas que por lo general una vez al año destinan cierta cantidad de recursos económicos para sus vacaciones en la playa.

- **Psicográfico:** En este aspecto, el mercado objetivo estará formado por aquellos personas que gustan de la playa, de la aventura, la naturaleza, actividades recreacionales, y de esparcimiento, así como de visitar lugares diferentes como una hostería que les ofrezca además de hospedaje, distracción en su infraestructura.

ANÁLISIS DE SEGMENTACIÓN

<u>CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN</u>	<u>SEGMENTOS DEL MERCADO</u>
<u>Geográfica:</u> Región Provincia Cantón	Costa Manabí Canoa
<u>Demográfica:</u> Clases Sociales	Media, Media Alta y Alta
<u>Conductuales:</u> Preferencia	Personas que gusten de la aventura, la naturaleza, actividades recreacionales, y de esparcimiento.

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

3.3. Estudio de la demanda

El estudio de la demanda, “tiene como finalidad determinar si existe o no una demanda insatisfecha que justifique, bajo ciertas condiciones, la puesta en marcha de un programa de producción de ciertos bienes o servicios en un espacio de tiempo.

Es fundamental para el análisis de otros aspectos técnicos, económicos y financieros que determinen la toma de decisiones, entre las que destacan la selección del tamaño de la planta y de la localidad geográfica donde será instalada”¹

3.3.1. Definición de la demanda

Demanda es.- “La cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca”²

La demanda.- Es la cuantificación de la necesidad de hospedaje de los turistas nacionales y extranjeros en la Provincia de Manabí, en especial en el Cantón Canoa, que tienen poder adquisitivo para lograr acceder a los servicios de alojamiento.

Se realizará una estimación de la demanda futura del servicio que se basa en la proyección sobre la línea de tendencia correspondiente a los datos históricos, por lo que se recomienda efectuar proyecciones a cinco (5) años.

¹ Manual FONCREI

² Simón Andrade, Diccionario de Economía

3.3.2. Demanda histórica

La demanda histórica de turistas de la Provincia de Manabí

La demanda de turistas en la provincia de Manabí a partir del año 2000 que se encontraba en un promedio de 90.000 turistas; divididos en 76.000 turistas nacionales y 13.000 turistas extranjeros.

DATOS HISTÓRICOS

AÑO	TURISTAS NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2000	76.514	13.503	90.017
2001	79.703	14.065	93.768
2002	83.024	14.651	97.675
2003	86.483	15.262	101.745
2004	90.086	15.898	105.984
2005	93.840	16.560	110.400
2006	98.000	17.000	115.000

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

3.3.3. Demanda actual

La demanda actual de turistas en la provincia de Manabí es de alrededor de 49.542 personas anualmente, esto considerando que durante los meses de julio a septiembre existente mayor afluencia de turistas, puesto que son épocas de vacación en la sierra ecuatoriana; el porcentaje de crecimiento está alrededor de un 6.8 por ciento anual viniendo desde el año 2010, ha ido en constante aumento debido al desarrollo que ha tenido la provincia hasta la presente fecha.

POBLACIÓN TOTAL DE TURISTAS QUE ACUDEN A MANABÍ

Ciudades	Total Población	% estimado de Turistas	Total Turistas que van a Manabí
Quito	2.151.993*	1%	21.520
Guayaquil	2.306.479*	1%	23.065
Cuenca	495.776* ³	1%	4.958
Total Turistas			49.542

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

Fuente: INEC; Censo Cantonal proyección 2001-2010

3.3.4. Demanda futura

La proyección está basada en los datos especificados en la demanda actual, la realizamos a partir del año 2010 hasta el año 2014.

Para realizar la proyección de la demanda futura se ha tomado datos que proporciona el INEC, dentro de esta página web se encontró la proyección poblacional hasta el presente año donde se puede visualizar la población total proyectada por provincias. Para lo cual se ha tomado como referencia estos datos para realizar la siguiente matriz.

DEMANDA FUTURA

AÑO	Tasa de Crecimiento 6,8%	TURISTAS
2010		49.542
2011	6,80%	52.911
2012	6,80%	56.509
2013	6,80%	60.352
2014	6,80%	64.456

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

Tasa de Crecimiento Poblacional 6.8 % según la Organización Mundial de Turismo”⁴

³ Datos tomados del INEC Proyección Cantonal 2001-2010

3.4. Universo de Estudio

Se entiende por Universo, al conjunto de unidades sobre el que versa la investigación.

Esta fase contempla dos tareas muy importantes como son: el establecimiento del marco poblacional para extraer la muestra y la construcción del cuestionario a través del cual se va a obtener la información.

Los procedimientos que utiliza el muestreo estadístico se apoyan en un marco muestral que incluye todos los elementos de la población a consultar. La encuesta, tomará en cuenta la importancia de la confiabilidad y validez del instrumento a utilizar y de las preguntas a formular en el cuestionario; para la cual se aplicará un “plan piloto” de la encuesta y se acogerá a las recomendaciones.

El tamaño del universo para este estudio será de 49.542 turistas.

3.5. Tamaño de la muestra

Para determinar la muestra que se tomará del universo de estudio, de manera que se pueda aplicar el cuestionario que se va a diseñar para conocer los gustos y preferencias de los turistas, con la finalidad de que esta muestra de la población permita extraer conclusiones. Para esta investigación se va a tomar el universo de la población que es de 49.542 turistas a nivel nacional que acuden al Cantón Canoa de la ciudad de Manabí.

La muestra se calcula con la fórmula que se detalla a continuación:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * N + (z^2 * p * q)}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra	X
N= población	49.542
Z= nivel de confianza	0.98
p= proporción estimada de éxitos	0.90
q= proporción estimada de rechazo⁵	0.10
e= error de estimación.	0.05

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

Reemplazando los datos se tiene que:

$$n = \frac{1.96^2 * 430.862 * 0.90 * 0.10}{0.05^2 * 430.862 + (1.96^2 * 0.90 * 0.10)}$$

$$n = 138$$

De acuerdo al resultado obtenido el tamaño de la muestra es de 138 encuestas.

3.5.1. Cuestionario aplicado

Para aplicar el siguiente cuestionario se obtuvo que el tamaño de la muestra es de 138 personas las cuales estarán dirigidas a los turistas jóvenes que visiten el cantón Canoa ya que ellos serán el mercado objetivo de la presente investigación siendo relevante mencionar que la encuesta a realizarse estará dirigida a jóvenes tanto de género femenino como masculino mayores de

⁵ p y q se calcularon de acuerdo a la aplicación de 10 encuestas piloto.

veinte (20) años que gusten de lugares innovadores y únicos para pasar vacaciones.

Cuestionario

Objetivo: el presente cuestionario tiene como objetivo conocer el impacto en el mercado para la creación de una hostería boutique temática.

- 1. ¿Ha visitado en los últimos tres meses alguna Hostería en la Provincia de Manabí cantón Canoa?**

Si No

- 2. ¿Qué es lo que le gusta de las hosterías donde usted más acude en la parroquia Canoa?**

	SI	NO	NO SABE
Ambiente			
Ubicación			
Todo Servicio Incluido			
Servicio al Cliente			
Boutique Temática			

- 3. ¿Señale con qué frecuencia acude a su hostería de preferencia?**

1 - 3 Días	
4 - 6 Días	
7 - 9 Días	
10 a más	

4. ¿Le gustaría visitar una nueva hostería con una diferente propuesta?

Si

No

5. ¿Dentro de las siguientes propuestas para la creación de una hostería cual sería su mejor opción?

6. ¿Cuánto estará dispuesto usted a invertir con servicio todo incluido por persona en un día?

50 – 100	
101 – 150	
151 – 200	
201 o más	

7. ¿Para usted cuál sería el medio de comunicación más apropiado para la difusión de esta nueva hostería?

Prensa

Internet

Medios Escritos

Televisión

Radio

De Boca en Boca

8. ¿Señale Usted que artículos le agradaría comprar en la “Hostería Boutique La Fama”

Cuadros	
Recuerdos	
Artesanías	
Ropa	

3.5.2. Tabulación de encuestas

PREGUNTA 1:

¿Ha visitado en los últimos tres meses alguna Hostería en la Provincia de Manabí cantón Canoa?

TABLA 1:

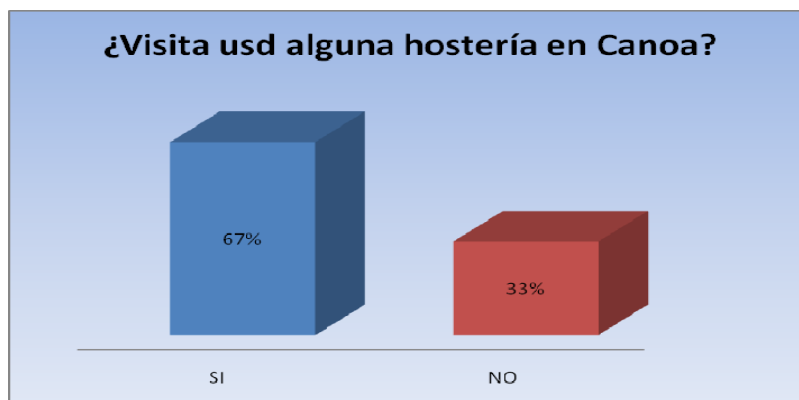
Variable	Número de Personas	%
SI	92	67%
NO	46	33%
TOTAL	138	100%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

Los datos de la tabla representan el siguiente gráfico.

GRÁFICO 1:



Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

Con la pregunta anterior lo que pretendemos conocer es que existe el 67% de turistas jóvenes mayores de 20 años que visitan el cantón Canoa de la provincia de Manabí, lo que nos hace reflexionar de que si es factible para emprender una hostería.

PREGUNTA 2:

¿Qué es lo que le gusta de las hosterías donde usted más acude en la parroquia Canoa?

TABLA 2:

Variable	Número de Personas	%
Ambiente	19	14
Ubicación	35	25
Todo Servicio Incluido	21	15
Servicio al Cliente	15	11
Calidad y Confort del Lugar	48	35

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 2:

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

Esta pregunta nos da una idea para entender la mentalidad del consumidor viendo que ellos buscan con un 35% el confort y la calidad del lugar donde van a hospedarse para ello el interior de un lugar tiene mucho que decir y ver con las preferencias de los turistas, en el caso de la ubicación con un 25% se refiere a la hostería ya que si se encuentra cerca de los lugares que prefiere el turista como son la playa, los restaurant, y otros lugares de diversión para los jóvenes es una buena opción para hospedarse y pasar unas vacaciones, en tercer lugar con un 15% tenemos el ambiente que le brinde la hostería que es en donde se hace fuerte la del proyecto en cuestión y por último se fijan en el precio del lugar.

PREGUNTA 3:

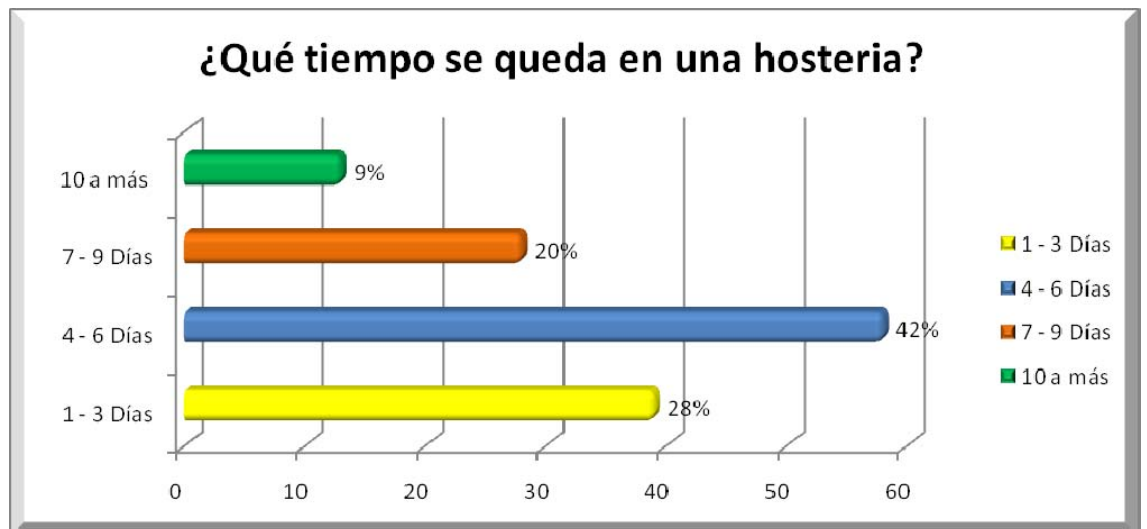
¿Señale con qué permanencia acude a su hostería de preferencia?

TABLA 3:

Variable	Número de Personas	%
1 - 3 Días	39	28%
4 - 6 Días	58	42%
7 - 9 Días	28	20%
10 a más	13	9%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 3:

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

Con el Gráfico 3 observamos que el promedio de permanencia en una hostería de preferencia ronda entre los 4 y 6 días, que es el tiempo que transcurre entre un feriado y otro, dependiendo del nivel económico que tenga la persona para realizar los viajes al cantón Canoa, en segundo lugar vemos que la permanencia en la hostería son lapsos entre 1 y 3 días que es un tiempo considerable para cualquier tipo de actividad que desee el turista.

PREGUNTA 4:

¿Le gustaría visitar una nueva hostería con una diferente propuesta?

TABLA 4:

Variable	Número de Personas	%
SI	98	71%
NO	40	29%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 4:

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

El gráfico manifiesta que las personas esperan que haya una nueva propuesta de entretenimiento y alojamiento en la provincia de Manabí, cierto porcentaje de personas encuestadas respondieron que No por un apego emocional o fidelidad a la hostería a la que asisten comúnmente cuando están de visita.

PREGUNTA 5:

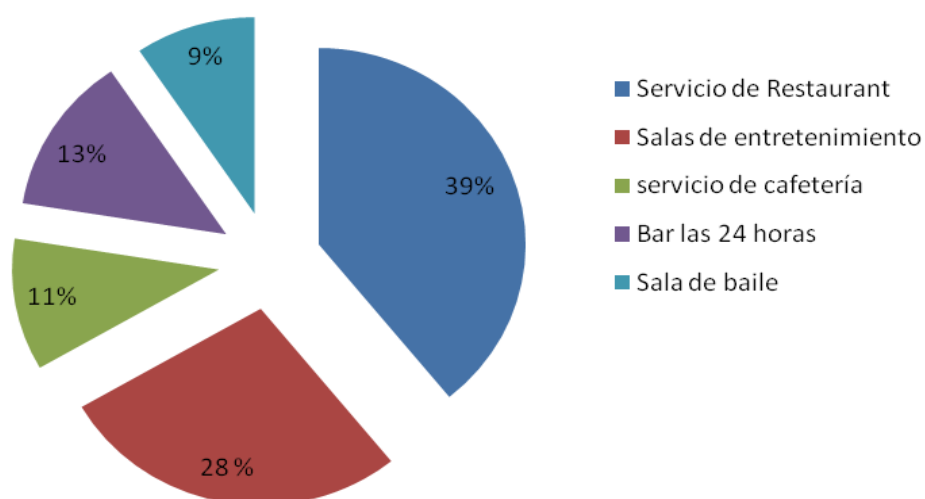
¿Qué servicios le gustaría que tenga las hosterías que se encuentra en el Cantón Canoa?

TABLA 5

Variable	Número de Personas	%
Servicio de Restaurant	54	39
Salas de entretenimiento	38	28
servicio de cafetería	15	11
Bar las 24 horas	18	13
Sala de baile	13	9
TOTAL	138	100

GRAFICO 5

¿Qué servicios le gustaría que tenga las hosterías que se encuentra en el Cantón Canoa?

**ANÁLISIS:**

En el gráfico 5 se puede observar que las preferencias de los consumidores para este caso los turistas que acuden a las hosterías les gustaría que tengan

servicio de restaurant en un 39% ya que cuando se viaja se prefiere consumir los platos típicos del lugar al que se está visitando así como en segundo lugar se tiene que el 28% de encuestados prefieren salas de entretenimiento como los juegos, en tercer lugar se tiene que a los turistas que respondieron no en la anterior pregunta les gustaría que exista en la hostería servicio de bar ya que son los gustos y preferencias de los distintos consumidores.

PREGUNTA 6:

¿Dentro de las siguientes propuestas para la creación de una nueva hostería en el cantón Canoa que prefiere que se implemente en este nuevo proyecto?

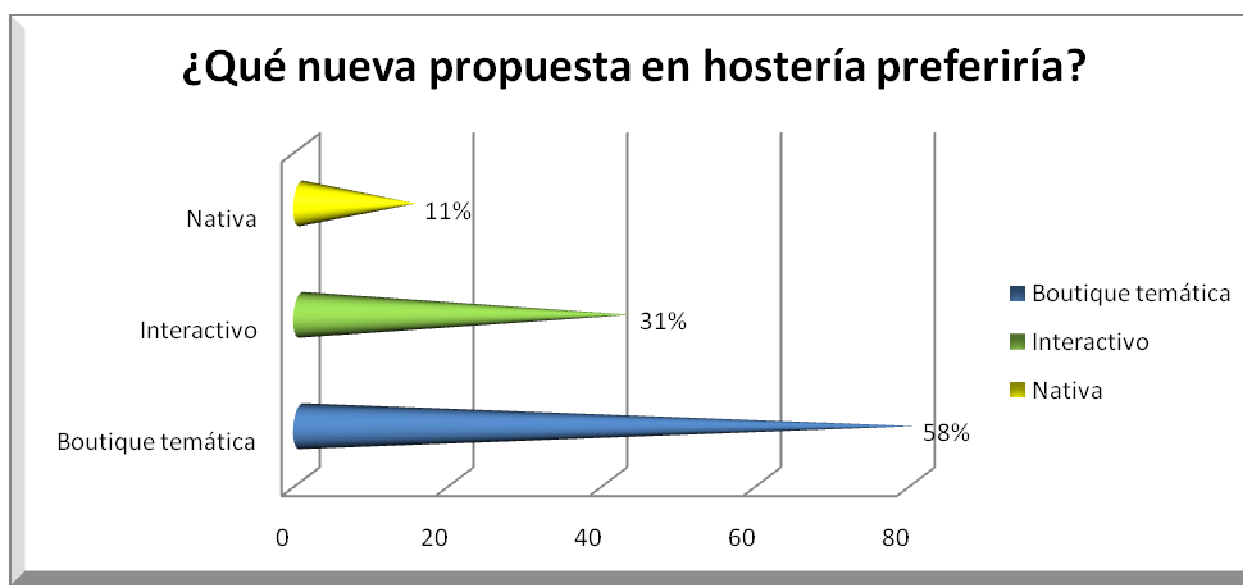
TABLA 6:

	Variable	Número de Personas	%
Boutique temática	Venta de cuadros, almohadas, Caricaturas, recuerdos.	80	58%
Interactivo	Hostería que realiza actividades interactiva entre huéspedes	43	31%
Nativa	Animales exóticos, estructura De selva.	15	11%

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 6:



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

Según el gráfico número 6 observamos que los turistas prefieren que se implemente en la nueva hostería una Boutique Temática con una 58% ya que optan por recuerdos que pueden obsequiar a otras personas lo que hace que sea interesante la presente investigación, en segundo lugar se tiene que el 31% prefieren que se realicen actividades interactivas entre los huéspedes siendo esta una propuesta innovadora que se podría implementar en esta investigación.

PREGUNTA 8:

¿Para usted cual sería el medio de comunicación más apropiado para la difusión de esta nueva hostería?

TABLA 8:

Variable	Numero de Personas	%
Prensa	10	7%
Internet	48	35%
Medios escritos	12	9%
Televisión	56	40%
Radio	8	6%
De Boca en Boca	4	3%

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 7:



Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

El último gráfico demuestra que las personas tienen más impacto visual, es por ello que prefieren la difusión de propaganda por medio de la televisión e internet, la prensa y la radio quedan relegados a un segundo plano.

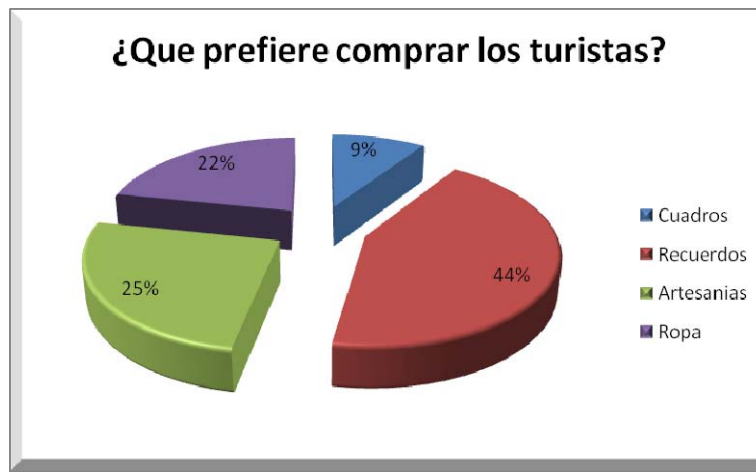
PREGUNTA 8:

Señale Usted que artículos le agrada comprar en la “Hostería Boutique La Fama”

TABLA 8:

Variable	Número de Personas	%
Cuadros	13	9%
Recuerdos	60	44%
Artesanías	35	25%
Ropa	30	22%

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Lenin Guzmán N.

GRÁFICO 8:

Fuente: Investigación Realizada
Elaborado por: Lenin Guzmán N.

ANÁLISIS:

El último gráfico demuestra que las personas tienen más impacto visual, es por ello que prefieren comprar recuerdos sobre otras preferencias esto lo comprobamos luego de las encuestas ya que el 44% de personas escogieron la adquisición de recuerdos.

PERFIL DEL CONSUMIDOR

Los turistas jóvenes prefieren nuevos lugares innovadores como un Boutique Temática.

Los jóvenes tienen preferencia por adquirir recuerdos, cuadros, almohadas y caricaturas para obsequiar a otras personas.

Los turistas buscan en las hosterías que se realicen nuevas actividades como interactividad entre los huéspedes.

Los turistas prefieren que la nueva hostería se promocioe a través de los tres principales medios de comunicación como son la TV, Internet, radio y prensa. Debido que los jóvenes siempre buscan propuestas innovadoras y diferentes.

En cuanto al tiempo de hospedaje los turistas prefieren quedarse entre 4 y 6 días especialmente en feriado.



3.6. Análisis de la oferta

Al ser la primera Hostería boutique temática de Manabí, el balance de la oferta corre a favor del proyecto, puesto que la clientela de la nueva hostería, tanto nacional como extranjera, optará por salir de la rutina y visitará el establecimiento; al ofrecer un ambiente de relajación combinado con la naturaleza que brinda la provincia. El plus de nuestro servicio que es el ambiente temático de músicos y caricaturas famosas, impulsa su comercialización, el lugar es tan especial tanto para adultos como para jóvenes y niños. Los padres tendrán un lugar para dejar a sus niños al cuidado del

personal capacitado, mientras ellos salen a un momento de privacidad; los niños gozarán de su tiempo en un espacio con características hechas a su medida, como serán las caricaturas con personajes famosos de la televisión.

Para los jóvenes, adultos y adultos-mayores, se dispondrá de un lugar en el que disfruten música de todos los tiempos, diversificando todas las épocas y enseñando un poco a los jóvenes de la música de sus padres y abuelos, como a su vez ellos aprenderán a moverse y disfrutar de los ritmos actuales, todo esta idea se verá embellecida cuando mencionamos que podrán observar en las paredes de la hostería los rostros de los artistas más famosos, logrando una combinación placentera para todas las edades, recordando de antemano que se encuentran en una de las provincias más hermosas del Ecuador.

A la provincia de Manabí acude cierto porcentaje de turistas tanto nacionales como extranjeros por diferentes motivos, entre ellos se encuentran⁶:

32.4% van de vacaciones, el 23.8% por visitar las playas, 14.7% por negocios, 8.3% por disfrutar de la vida nocturna que oferta la provincia y un 7.6% por conocer la naturaleza; lo que demuestra que el proyecto presentado para una hostería temática es válida al 100% puesto que las personas cuando compran turismo están comprando calidad de servicio, buena atención, confort, buen precio, aventura y sorpresas.

3.6.1. Proyección de la Oferta

El sector turístico se encuentra muy bien dotado en cuanto a infraestructura existente hoteles, hostales, hosterías, residenciales, entre los más importantes, podemos mencionar, Vacaciones, Alcatraz, Monte Mar, Puerto La Cruz, en

⁶ Agencia Española de Cooperación Internacional, **CIFRAS**, encuestas a algunos turistas

Canoa igualmente se puede citar a Hostería Canoa, País Libre, Posada de Daniel, Pacific Fun , Bambú.

Por su belleza natural y por gozar de un espléndido clima que recibe de frente la brisa del mar, sus comunidades las mismas que brindan un turismo rural y su parroquia Canoa son unos de los más pintorescos y preferidos balnearios de la costa ecuatoriana donde se puede practicar deportes acuáticos como el surf, la banana, sky acuático, entre otros.

La vista de millares de turistas nacionales y extranjeros ha motivado a la gente de empresa instalar modernos, cómodos y lujosos hoteles de primera categoría, hostales, hoteles y cabañas de tipo familiar, ubicados frente a sus costas, creando un grato ambiente para los visitantes⁷.

Para este proyecto, la oferta está representada por el número de establecimientos, hosterías, hoteles entre otros que ofrecen el servicio de alojamiento dentro del Cantón Canoa.

De acuerdo a datos obtenidos de la Parroquia Canoa se encuentran alrededor de 42 establecimientos que prestan el servicio de alojamiento, sin embargo todavía no existe una hostería con el concepto de temática, por lo que se puede establecer que la afluencia de visitas a esta nueva propuesta de alojamiento tiene grandes perspectivas de crecimiento.

Para proyectar la oferta, se tomará en cuenta el número de turistas, tanto nacionales como extranjeros que visitan anualmente a los establecimientos de servicio de alojamiento dentro del Cantón, en este caso se tiene que el 13%⁸ de la demanda de turistas anual es cubierta por la oferta.

Además es indispensable tomar en cuenta que existen temporadas en las que la afluencia de clientes es alta, sobre todo en la época de vacaciones de la Región Sierra.

⁷ www.gobiernocantonaldesanvicente.gov.ec/historia.html

⁸ *ibid*

OFERTA PROYECTADA

TURISTAS	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
AÑO			
2010	14866	2623	17489
2011	15461	2728	18189
2012	16079	2838	18917
2013	16722	2951	19673
2014	17391	3069	20460

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

3.7. Balance oferta – demanda

Para establecer el balance de Oferta-Demanda, se tiene que tomar en cuenta tanto la demanda proyectada como la oferta proyectada, cuya diferencia permite obtener como resultado la Demanda Insatisfecha.

BALANCE OFERTA-DEMANDA

AÑOS	DEMANDA PROYECTADA	OFERTA PROYECTADA	DEMANDA INSATISFECHA
2010	134534	17489	117045
2011	139915	18189	121726
2012	145512	18917	126595
2013	151332	19673	131659
2014	157385	20460	136925

Fuente: Investigación Realizada

Elaborado por: Lenin Guzmán N.

Se evidencia la demanda insatisfecha es bastante representativa pues esto permite determinar que el número de establecimientos de servicio de alojamiento dentro del Cantón no abastecen para el número de turistas existente, sobre todo en temporadas altas, siendo así que el establecimiento de

una nueva hostería bajo el concepto de boutique temática que se presenta a través de este estudio, sí tendría acogida dentro del Cantón.

3.8. Estrategias de marketing enfocadas a las 4 variables esenciales como son: precio, producto-servicio, plaza y promoción o publicidad.

El desarrollo de estrategias es una herramienta muy importante ya que de ello depende que la presente investigación que se está elaborando sea una propuesta real y factible.

Para ello se presenta una serie de estrategias de marketing donde hagan de este proyecto una propuesta interesante especialmente para el turista que busca nuevos conceptos de temáticas de hospedarse.

1. Tour a la isla de piqueros de patas azules y acantilados

Esta promoción aplica únicamente para grupos de 5 o más personas. La promoción tendrá una duración máxima de 3 meses. El precio de venta por persona es de 8\$.

Esta promoción se convierte en un atractivo grande para nuestro mercado y un ingreso extra. Adicionalmente nos permite tener mayor afluencia de turistas nacionales y extranjeros e ingresos por motivo de alojamiento, incluso con turistas pasajeros generaremos ingresos por el uso de nuestras instalaciones y servicios.

PRESUPESTO

TOUR GRUPO DE 5PAX		
ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO \$	VALOR TOTAL \$
PAGO AL DUENO DEL BOTE	3 X C/U	15\$
COSTO NETO PROMOCIÓN		15\$
	PRECIO DE VENTA	40\$

2. Tarjeta de Membrecía.

La tarjeta de membrecía va ser creada con el fin de fidelizar a nuestros clientes, tendrá los siguientes beneficios:

- 5% de descuento en la cuenta total del Servicio de alojamiento.
- Derecho de uso de las instalaciones de manera gratuita para el dueño de la tarjeta, cónyuge e hijos.
- Cualquier persona adicional deberá pagar 5\$ por el uso de las mismas.
- El precio de la membrecía será de 799\$, estos pueden ser cancelados también a través de tarjeta de crédito.
- Otra ventaja de la creación de esta membrecía es que incrementa rápidamente la liquidez a la empresa.

PRESUPUESTO

TARJETA DE MEMBRESÍA		
ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
MATERIAL E IMPRESIÓN TARJETA	1,20 c/u	120
DISEÑO TARJETA	40\$	40
TOTAL		160\$

3. Concurso de Juegos de Mesa.

Los concursos serán realizados únicamente para grupos grandes de personas.

Hostería de la Fama realizará estas actividades de distracción todos los días de permanencia de nuestros clientes en la noche o en la tarde dependiendo del itinerario del grupo, los juegos de los que podrán ser partícipes nuestros clientes son: Cuarenta (para la primera noche), monopolio y dardos.

El costo de inscripción va a ser de 2\$ por participante. Al final de la noche entregaremos un premio sorpresa a cada grupo de ganadores lo cual representa 40\$ para los tres grupos de vencedores.

La inversión inicial es de 114\$, los mismos que se irán recuperando poco a poco en cada sesión de juegos.

El promedio de participantes por sesión de juego es de 28 personas.

Esta estrategia se convierte en un valor agregado en el momento que el cliente tiene que decidir donde se hospedará.

PRESUPUESTO

CONCURSO JUEGOS DE MESA PARA GRUPOS INV. INICIAL		
ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
4 JUEGOS DE BARAJA	1	4
2 MONOPOLIO	25	50
2 JUEGOS DE DARDOS	30	60
TOTAL		114\$

DINERO RECAUDADO CONCURSO Y UTILIDAD			
ACTIVIDADES	CANT. JUGADORES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
JUEGO CUARENTA	16	2C/U	32
MONOPOLIO	6	2 C/U	12
DARDOS	6	2C/U	12
TOTAL			56\$
		COSTO PREMIOS	40\$
		UTILIDAD NETA	16\$

4. Estrategia publicitaria de medios secundarios

El objetivo de la estrategia radica en informar y recordar a nuestro segmento de mercado nuestra presencia.

Para cumplir con esta propuesta hemos decidido intervenir en radio, revistas y prensa especializada en turismo y hotelería. A continuación presentaremos el presupuesto de las actividades a realizar:

PRESUPUESTO

PUBLICIDAD MEDIOS SECUNDARIOS		
ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO X DÍA	VALOR TOTAL
RADIO DISNEY FM		
PROD. SPOT 1 MIN	35	35
7 EMISIONES DIARIAS 7DÍAS	50	350
RADIO VISIÓN FM		
PROD. SPOT 1 MIN	25	25
8 EMISIONES AL DIA 10 DÍAS	65	650
REVISTA DINERS MENS. X 1 AÑO		
BANNER 1/8 PAG		
12.5 * 7.2 cm FULL COLOR	300	3600
REVISTA TRANSPORT		
INSERCIÓN ANUNCIO ANUAL	66	66
TOTAL		4726

5. Animar la prueba de nuestro producto.

Esta estrategia consiste en dar un 10% de descuento en la cuenta total del alojamiento en clientes nuevos.

Es importante para nosotros ganar imagen y participación en el mercado.

6. Estrategia de precios.- es un marco de fijación de precios básicos a largo plazo que establece el precio inicial para un producto y la dirección propuesta para los movimientos de precios a lo largo del ciclo de vida del producto.

La estrategia, será la aplicación de precios bajos hasta posicionarse en el mercado, luego de esto se incrementarán los costos.

7. Creación de logotipo.- La creación del logotipo es muy importante ya que nos permite ganar identidad frente a nuestros clientes, para la creación del mismo se han tomado en cuenta varios factores como por ejemplo:

- De acuerdo a la teoría del color manejar los mismos adecuadamente y tener más impacto y aceptación con el cliente.
- Que el mismo de una idea completa de las características del servicio que brindamos.

PRESUPUESTO: 300 \$



8. Creación de la Página Web.- La página web mucho más de ser nuestra herramienta informativa más importante al momento de publicitarnos, también dará a notar que se trata de una empresa seria y muy bien conformada. Trataremos de crearla de la forma más interactiva posible de tal manera que el navegante disfrute mientras observa nuestro sitio web, en la misma se colocarán todas las actividades, servicios y productos que ofreceremos con sus respectivos precios.

PRESUPUESTO: 400 \$

9. Creación de área interactiva en nuestra web que permita al usuario realizar sugerencias para próximas adecuaciones de las atracciones de la hostería

Como conocemos un aspecto de gran importancia al momento de elegir un lugar para hospedarse son las atracciones que el lugar ofrezca a sus clientes. Por lo tanto nuestra hostería pone a disposición un conjunto de actividades de distracción preestablecidas, estas se irán renovando para no ser repetitivos en nuestras actividades.

De esta manera mediante el enlace por medio de internet con nuestros clientes abriremos una línea de sugerencias en el cual el nos diga que atracciones le interesarían que se abran para su próxima visita. Así el cliente se sentirá muy identificado con la hostería

PRESUPUESTO

ÁREA INTERACTIVA WEB		
ACTIVIDADES	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
DISEÑO ÁREA INTERACTIVA	120	120
TOTAL		120

CAPITULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO E INGENIERÍA DEL PROYECTO

El estudio técnico es un documento en el cual se va a determinar el alcance y tamaño del proyecto, de esta manera definiremos donde se ubicará la empresa, los materiales o materia prima que se necesita, máquinas y procesos a usar y el personal necesario para llevar a cabo este proyecto.

4.1. Objetivos

- Determinar el tamaño óptimo de Hostería de la Fama para su funcionamiento.
- Dar a conocer el lugar exacto donde se realizará la creación de Hostería de la Fama.
- Definir dimensiones de las diferentes áreas de la Hostería, su capacidad y características de cada una de ellas.

4.2. Tamaño del Proyecto

El proyecto podrá ser construido en su totalidad en un espacio físico de 731,69m², en este terreno (de propiedad familiar) se realizará una construcción vertical con un total de cuatro plantas. La totalidad en metros de construcción será de 1374,25m², en estos se garantizará la absoluta comodidad y prestaciones de una hostería de 1ra categoría.

4.2.1. Demanda-Objetiva

Hostería de la fama constará con 15 habitaciones de las cuales:

12 habitaciones son séxtuples

2 habitaciones cuádruples, y;

1 habitación matrimonial.

Capacidad máxima

C.M = Capacidad máxima= # de habitaciones X # de días del mes.

C.M= 15 X # de días del mes.

CAPACIDAD MÁXIMA POR MES	
ENERO	465
FEBRERO	420
MARZO	465
ABRIL	450
MAYO	465
JUNIO	450
JULIO	465
AGOSTO	465
SEPTIEMBRE	450
OCTUBRE	465
NOVIEMBRE	450
DICIEMBRE	465
total=	5475

Elaborado por Lenin Guzmán

4.2.2. Necesidad de espacio físico

Hostería de la Fama está planificada a ser construida sobre un terreno de propiedad familiar de 731,69 m² de área, la misma que dará cabida a todas las instalaciones requeridas para el correcto funcionamiento de la misma. La construcción será básicamente de hormigón armado con ambientación que incorpore materiales propios de la zona.

4.3. Localización del negocio

Toda empresa legalmente constituida tiene un domicilio fiscal de conocimiento público lo cual permitirá que nuestros clientes puedan llegar fácilmente hacia nosotros, será el lugar donde los consumidores podrán comprar el producto o servicio, por lo tanto, a continuación definiré la ubicación exacta de la realización del proyecto.

4.3.1. Macro Localización

El proyecto se ubicará en la Parroquia de Canoa, Provincia de Manabí, situada al norte de Bahía de Caráquez.

4.3.2. Aspectos geográficos

La playa de Canoa se encuentra ubicada a 15 Km de la cabecera cantonal en la Provincia de Manabí, posee una población de 4476 habitantes y cuenta con una extensión territorial de 2 kilómetros. Para los amantes de la naturaleza, uno de los mayores atractivos de Canoa es el Peñón de Piqueros Patas Azules.

Rodeando la zona hay dunas de arena y al sur existe una plataforma para la práctica de parapente y alas delta, sus magnificas olas atraen surfistas y windsurfistas de todo el mundo, si desea tomar un paseo a caballo hay lugares en los cuales se puede rentar uno de ellos. El clima de canoa oscila entre subtropical seco y tropical húmedo, la temperatura no es uniforme, está entre los 23 y 25 grados C. El verano en esta región, debido a la corriente fría de Humboldt, no es tan caluroso y va de Junio a diciembre. El invierno es caluroso, comienza en diciembre y termina en mayo.

Mapa de la Provincia de Manabí



4.3.3. Micro localización

Hostería de la fama se ubicará en las calles Ciriaco Valdés y Francisco Valdés.

MAPA

4.4. Infraestructura del negocio

A continuación detallaré las diferentes áreas con las que estará formada Hostería de la Fama, sus especificaciones técnicas y su costo de adecuación.

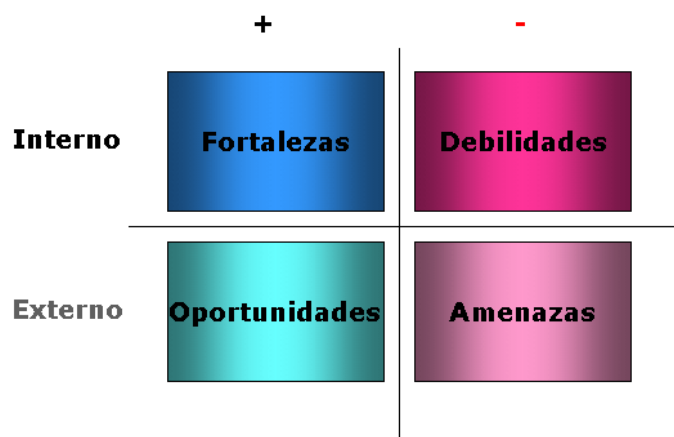
4.4.1. Especificaciones técnicas

4.4.1.1. Infraestructura de servicios

El terreno donde se ubicará Hostería de la Fama es de propiedad familiar, se encuentra en la parte más alta y céntrica de Canoa, es un terreno irregular y en diferentes niveles por lo cual se determina como una ventaja ya que nos permite realizar una construcción más atractiva a la vista del espectador, posee todos los servicios básicos tales como alcantarillado, agua, luz y teléfono, la

distancia al sistema de drenaje (alcantarillado) es pequeño por lo cual el costo de construcción es inferior, la calle principal de Canoa se encuentra a una cuadra de la Hostería, por lo cual se define como un área privilegiada ya que se encuentra cerca de la zona más comercial de Canoa. El tipo de vía de acceso a la Parroquia y a la Hostería es pavimento, el mismo que se encuentra en muy buen estado y garantiza una vía segura y rápida.

4.4.2. Análisis FODA



Fortalezas

- Tenemos precios totalmente asequibles para nuestro segmento de mercado.
- Disponemos de todos los servicios básicos.
- Infraestructura de primera.
- Personal hotelero altamente capacitado.
- Propuesta innovadora y creativa.

Oportunidades

- La infraestructura hotelera actual en la zona en su gran mayoría es deficiente.
- El personal empleado por los establecimientos hoteleros actuales es empírico.

- Existe un gran respaldo y colaboración de la comunidad para promover el turismo hacia la zona.
- Tanto el turismo nacional como extranjero hacia Canoa esta incrementado año tras año.
- Con la finalización de la construcción del puente Bahía de Caráquez – San Vicente, Canoa se convertirá en una de las playas más cercanas a Quito gracias a la excelente red vial actual.

Debilidades

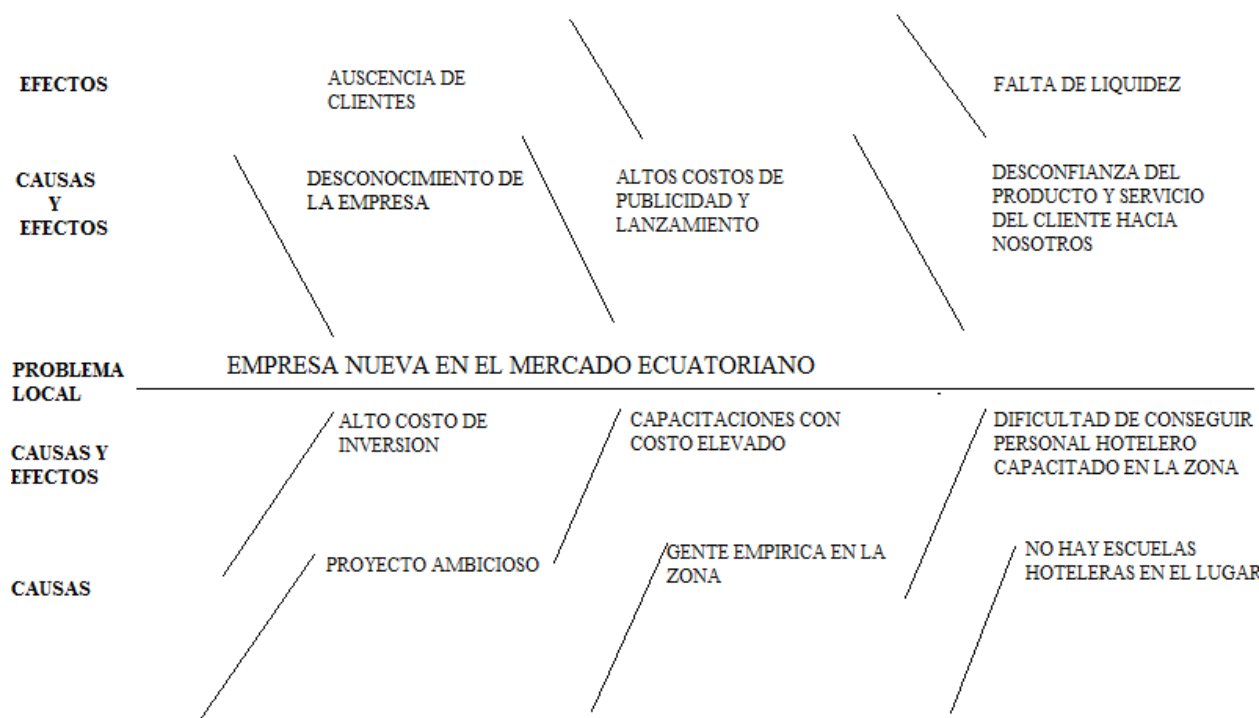
- Somos una empresa nueva en el mercado.
- Dificultad de conseguir personal capacitado en la zona.

Amenazas

- Desastres Naturales.
- Falta de apoyo del gobierno en la zona.
- Crisis económica en el país.
- Problemas políticos en el país.

Análisis de resultados FODA

Se puede determinar con claridad que tanto las fortalezas y oportunidades son mayores a las debilidades y amenazas, por lo cual se concluye que el proyecto puede tener gran aceptación. Adicionalmente cabe mencionar que ciertas amenazas son supuestos, por lo cual no representa un motivo contundente para no crear el proyecto y en relación a las debilidades podemos decir que pueden ser superadas tomando ciertas medidas al respecto.



4.5. Distribución del espacio físico

La extensión de la propiedad privada donde se llevará a cabo el proyecto en mención es de 731,69 m².

Cabe decir que todas las áreas de la hostería tendrán como característica común una decoración temática, la misma que buscará rescatar la imagen de los músicos y dibujos famosos que se han tomado en cuenta para el proyecto.

Con el objeto de una mejor comprensión he dividido el proyecto 6 áreas que a continuación detallo:

DISTRIBUCION DEL ESPACIO FÍSICO	
AREAS	DESCRIPCIÓN
1	ADMINISTRATIVA
2	A & B
3	HABITACIONES
4	RECREACIÓN
5	MANTENIMIENTO
6	PARQUEADEROS Y SEGURIDAD

AREA ADMINISTRATIVA

El área administrativa se encuentra conformada por:

Recepción



La recepción tendrá como medidas 16m².

El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel ya que es el primer departamento en tener contacto con el cliente ya sea este a través de una carta, mail, fax, personalmente u otro. Es el espacio físico en el cual se realizan todos los check in y check out de los huéspedes, reservas, además de brindar diferente tipo de información a clientes. En este lugar se colocara el área de teléfonos por los cuales se canalizarán todas las llamadas que ingresen a la hostería hacia las diferentes áreas de la misma. También existirá el área de cajas fuertes para cada una de las diferentes habitaciones, esta será instalada con el fin de brindar mayor seguridad para los objetos de valor que nuestros huéspedes posean. Habrá también un mesón de trabajo para el recepcionista.

Lobby de descanso

El lobby de descanso es una pequeña sala de 13m² de dimensión en la cual los huéspedes podrán descansar, será un lugar confortable y fresco, en la misma se encontrará una pequeña estación de bebidas refrescantes.

Centro de Negocios



Tendrá como medidas 12m^2 , es el lugar donde se colocarán seis computadoras de alta tecnología, cada una con acceso a internet, el huésped podrá hacer uso de las mismas y al final el consumo de este servicio será cargado a su cuenta total.

Salón Ejecutivo



El salón ejecutivo es el lugar donde se llevarán a cabo las reuniones de los propietarios de la Hostería, también estará a disposición de los huéspedes bajo previa reservación y contratación de la misma. Tendrá una dimensión de 16.5m^2 , con una capacidad máxima de 10 pax.

Suite del Gerente



La suite del gerente será el lugar donde residirá el mismo, será un lugar independiente donde solo él está autorizado a ingresar, tendrá como dimensiones 54m² que serán distribuidas de forma adecuada para una cocina, una pequeña sala y un dormitorio con baño.

Bodega General

La bodega general con dimensiones 10m², será el lugar donde se recibe del proveedor los diferentes artículos que requiera la hostería y a su vez es el lugar desde el cual se despachará a cada departamento lo que este necesite bajo un documento de requisición autorizada por cada jefe departamental y por el gerente general.

Tengo que especificar que esta bodega no recibirá productos alimenticios, para esto existirá otra bodega dentro del área de cocina.

AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS A&B

Cocina



La cocina tendrá como medidas 30m², en este lugar se elaboraran los exquisitos menús alimenticios para nuestros clientes. Hostería de la Fama brindará una carta variada, con comida típica nacional de la costa y alguna variedad de comida internacional. Dentro del diseño de la misma todo tiene un orden y cada cosa debe estar en su lugar para que las funciones propias de ella se puedan realizar cómoda y efectivamente. La cocina a su vez tendrá un área de montaje y despacho de platos, esta será empleada cuando la ocupación de la hostería sea alta o cuando se realice algún evento con servicio de alimentos dentro de la misma.

Bodega de cocina



La bodega de cocina será únicamente empleada para almacenar todo tipo de productos alimenticios perecibles y no perecibles. Habrá un cuarto frío en el cual se colocarán los productos que requieran de congelación o refrigeración, esta bodega tendrá como medidas 12m².

Restaurante



El restaurante tendrá como medidas 77m², el mismo tendrá una capacidad para atender a 80 comensales al mismo tiempo, divididos en 20 mesas para 4 pax cada una. Las mesas del mismo estarán todo el tiempo con el montaje básico y listas para utilizarlas, la decoración del restaurante será totalmente llamativa y temática de los artistas y dibujos a representar, tomando en consideración hasta el mínimo detalle para el agrado total de nuestros huéspedes.

La Capacidad Instalada

C.I= 80 pax

Cálculo de la rotación: Debido a que se trata de un proyecto de creación y no existen datos históricos, para poder realizar el cálculo de la rotación he tomado como referencia el número de clientes anuales atendidos en el restaurante de Hostería Canoa, la misma que se encuentra en la misma categoría que la de la de mi proyecto.

$R = \# \text{ Clientes anual} / \text{Capacidad instalada} \times 52 \text{ semanas (año)}$

$R = 7230 / 80 \times 52$

$R = 7230 / 4160$

$R = 1,73$

Bar



El bar tendrá una dimensión de 12m², será el lugar donde se sirvan bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento en un servicio de barra.

La barra del bar dividirá el lugar en dos ambientes: Por un lado, la zona pública, donde los clientes, permanecen junto a la barra, de pie o sentados en taburetes o banquetas altas. Y por la parte interna será el lugar donde solo el personal autorizado de la hostería podrá ingresar.

HABITACIONES



Todas y cada una de las habitaciones tendrán como tema un artista musical o dibujo famoso, a continuación definiremos cuales serán estos y a qué tipo de habitación corresponde. Cada una de las habitaciones tendrá objetos decorativos de los personajes representados, referencias bibliográficas, adicionalmente cabe mencionar que tanto los blancos como insumos de baño y decoración de la habitación serán caracterizados por sus respectivos personajes. Algunos de los artículos decorativos estarán a la venta al igual que toallas, cuadros, alfombras, entre otros y todos estos tendremos en stock

específicamente para la venta. En cada habitación se encontrará un pequeño folleto con los servicios que presta la Hostería, menú del restaurante y precio de cada objeto de venta.

Área total de construcción de habitaciones 594m².

TIPOS DE HABITACIONES Y TARIFAS				
# HABITACION	TIPO DE HABITACION	ARTISTA O CARICATURA	TARIFA TEMPORADA BAJA	TARIFA TEMPORADA ALTA
1MER PISO			\$	\$
101	CUADRUPLE	MICHAEL JACKSON	35 x PAX	140 x HAB
102	CUADRUPLE	BATMAN	35 x PAX	140 X HAB
103	SUITE 6 PAX	SPIDERMAN	35 x PAX	210 X HAB
104	SUITE 6 PAX	MANÁ	35 x PAX	210 X HAB
105	SUITE 6 PAX	MAFALDA	35 x PAX	210 X HAB
106	SUITE 6 PAX	GUN'S & ROSES	35 x PAX	210 X HAB
107	SUITE 6 PAX	LOS PICAPIEDRAS	35 x PAX	210 X HAB
108	SUITE 6 PAX	ELVIS PRESLEY	35 x PAX	210 X HAB
2DO PISO				
209	SUITE 6 PAX	LOONEY TUNES	35 x PAX	210 X HAB
210	SUITE 6 PAX	BEATLES	35 x PAX	210 X HAB
211	SUITE 6 PAX	X-MEN	35 x PAX	210 X HAB
212	SUITE 6 PAX	NIRVANA	35 x PAX	210 X HAB
213	SUITE 6 PAX	LOS SIMPSON	35 x PAX	210 X HAB
214	SUITE 6 PAX	BOB MARLEY	35 x PAX	210 X HAB
215	MATRIMONIAL	MADONA	32 x PAX	70 X HAB

NOTA: TARIFA EN TEMPORADA BAJA INCLUYE DESAYUNO Y ALMUERZO
TARIFA EN TEMPORADA ALTA INCLUYE DESAYUNO
NINGUNA TARIFA INCLUYE IMPUESTOS DEL 22%
EN TEMPORADA BAJA LA TARIFA SERA COBRADA POR PERSONA, EN TEMPORADA ALTA POR HABITACIÓN O SUITE

RECREACIÓN

Piscina



La piscina tendrá una dimensión de 103.5m^2 , los azulejos tendrán diferentes diseños, serán talladas las caras de los artistas y de los dibujos que son representados por la hostería, alrededor de la piscina existirán áreas de descanso en las cuales habrá mecedoras, hamacas y sillas para broncear, todas estas también temáticas.

Hidromasaje



El hidromasaje estará ubicado a un lado de la piscina, tendrá unas dimensiones de 6m^2 , la decoración de los azulejos al igual que la piscina serán temáticos.

Sala de juegos



La sala de juegos estará ubicada junto al restaurante en la planta baja, tendrá unas medidas de 28m^2 , la decoración de este será temática también.

Los juegos que tendremos dentro del mismo serán hechos bajo pedido debido a que deben formar parte del entorno, por lo cual deberán llevar un distintivo temático al igual que las demás áreas de la hostería.

Duchas



Existirán duchas cercanas a la piscina, estas nos garantizarán que los huéspedes puedan refrescarse y a la vez limpiar cualquier tipo de impureza de su cuerpo antes de ingresar a la piscina o hidromasaje, las dimensiones del área de duchas serán de 7.5m^2 .

SS.HH lobby de descanso para huéspedes.

Estos baños estarán ubicados en el área común principal de la hostería en la planta baja, junto al restaurante, a pocos metros de la recepción y de la sala de juegos. Estará dividido por géneros, es decir uno exclusivamente para damas y otro para caballeros. Sus dimensiones serán de 14.5m².

MANTENIMIENTO**Cuarto de Máquinas**

El cuarto de máquinas se ubicará en el área externa de la hostería, tendrá como dimensiones 13m², en esta se encontrará los calefones con sus respectivos cilindros de gas, una planta generadora de energía, entre otros.

Lavandería y ropería



El área de lavandería y ropería tendrá una dimensión de 9m^2 .

SS.HH y zona de descanso del personal de la hostería

Los baños del personal se encontrarán en el área externa de la hostería, junto al cuarto de máquinas, tendrán una dimensión de 12.25m^2 .

AREA DE PARQUEO Y SEGURIDAD

El área de parqueo tendrá una dimensión de 227m^2 . En esta área existirá también una pequeña caseta de guardianía la misma que tendrá como medidas 8.75m^2 y un pequeño lavadero para quitarse la arena e impurezas pequeñas, su dimensión será de 1m^2 .

Adicionalmente a todos estos espacios físicos tengo que mencionar que habrá un área adicional a la que denominamos de circulación interior y escaleras interiores que ocuparán una dimensión de 43.5m^2 .

4.5.1. Costo de las adecuaciones

COSTO DE CONTRUCCIÓN POR ÁREAS			
AREA ADMINISTRATIVA	m²	COSTO UNITARIO m²	SUBTOTAL
RECEPCIÓN	16	450	7200
CENTRO DE NEGOCIOS	12	450	5400
SALÓN EJECUTIVO	16.5	450	7425
SUITE GERENTE	54	450	24300
BODEGA GENERAL	10	350	3500
AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
COCINA	30	450	13500
BODEGA DE COCINA	12	400	4800
RESTAURANTE	77	450	34650
BAR	12	450	5400
HABITACIONES			
TODAS	594	450	267300
RECREACIÓN			
PISCINA	103.5	350	36225
HIDROMASAJE	6	400	2400
SALA DE JUEGOS	28	450	12600
DUCHAS	7.5	400	3000
SS.HH LOBBY DESCANSO HUESPEDES	14.5	450	6525
MANTENIMIENTO			
CUARTO DE MÁQUINAS	13	350	4550
LAVANDERÍA Y ROPERÍA	9	350	3150
SS.HH Y ZONA DE DESCANSO PERSONAL	12.25	350	4287.5
PARQUEADEROS Y SEGURIDAD	227	300	68100
AREA DE CIRCULACIÓN Y DESCANSO	120	450	54000
	1374.25	TOTAL=	568312.5

Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

Fuente de Referencia: Tabla de Costos por m² (Construcción de lujo) del Colegio de Arquitectos de Pichincha.

4.6. Equipamiento

DETALLE	Q	V. U	V. T
ACTIVOS FIJOS			
Terreno	731.69	80.00	58,535.20
Edificio en Construcción	1	568,312.50	568,312.50
Instalaciones			15,350.00
Arcos	2	50.00	100.00
Aros	2	75.00	150.00
Columpios (capacidad 3 pax)	2	125.00	250.00
Resbaladera	2	100.00	200.00
Sube y baja (capacidad 6 pax)	1	150.00	150.00
Tobogán (40 metros)	1	14,500.00	14,500.00
Vehículo	1	20,000.00	20,000.00
ACTIVOS FIJOS ADMINISTRACIÓN			
Muebles de Oficina			2,420.00
Archivador	4	75.00	300.00
Counter	2	180.00	360.00
Estacionario de Trabajo	8	160.00	1,280.00
Silla semi-ejecutiva	8	60.00	480.00
Equipo de Cómputo y software			9,622.00
Computadoras Pentium 4	10	650.00	6,500.00
Impresora Samsung	3	99.00	297.00
Copiadora	1	600.00	600.00
Teléfonos	23	25.00	575.00
Proyector de imagen	1	700.00	700.00
Laptop	1	800.00	800.00
Fax	1	150.00	150.00
ACTIVOS FIJOS PRODUCCIÓN			
Maquinaria y Equipo			54,269.45
Televisor LG de 14 pulgadas	9	169.00	1,521.00
Televisor Plasma de 42"	20	800.00	16,000.00
Secadora Industrial	2	1,900.00	3,800.00
Lavadoras industriales	2	1,900.00	3,800.00
Planchador industrial	1	1,200.00	1,200.00
Minicomponente (Panasonic 7200 watts SC-AK750)	1	400.00	400.00
Distribuidor automático de bebidas	1	1,000.00	1,000.00
DVD Digital (LG 288K)	1	91.07	91.07
Cocinas Industriales	2	800.00	1,600.00
Horno Industrial	1	350.00	350.00
Refrigeradora (Indurama 16 pies R1-395)	1	800.00	800.00
Cuarto frio	1	6,000.00	6,000.00
Congelador de vitrina (Electrolux CO869DE)	1	751.68	751.68

Microondas Industrial (WP700AL17)	1	800.00	800.00
Cocineta (Durex 4 quemadores FBB)	1	450.00	450.00
Extractor de cítricos (AFK CP-30)	2	13.99	27.98
Batidora Essential (Black & Decker PM300)	1	7.74	7.74
Coctelera	2	30.00	60.00
Waflera (AFK WM-850)	2	19.99	39.98
Cafetera 1,2 lt. (AFK KM-12)	2	150.00	300.00
Tanque de gas industrial	5	90.00	450.00
Secadora manual	6	25.00	150.00
Calefones	6	220.00	1,320.00
Aspiradora	2	1,200.00	2,400.00
Abrillantadora	1	1,000.00	1,000.00
Licuada Industrial	2	350.00	700.00
Planta de energía	1	4,000.00	4,000.00
Hidroneumático	1	450.00	450.00
Minibar	16	300.00	4,800.00
Muebles y Enseres			24,894.00
Juego de sala Laos	2	500.00	1,000.00
Cama Literra Bianca de 1 plaza y media	40	170.00	6,800.00
Cama Zaragoza Full	2	240.00	480.00
Veladores	50	40.00	2,000.00
Lámparas	50	15.00	750.00
Planchador	2	25.00	50.00
Floreros	50	5.00	250.00
Juego de 6 sillas y una mesa	6	185.00	1,110.00
Juego de 4 sillas y una mesa	10	150.00	1,500.00
Estantería de bar	1	55.00	55.00
Bar	1	900.00	900.00
Sillas para bar base metálica (Taburetes)	12	17.00	204.00
Pistola	1	800.00	800.00
Tolete	1	90.00	90.00
Gas lacrimógeno	1	25.00	25.00
Esposas	1	30.00	30.00
Mesa de billar	1	2,000.00	2,000.00
Futbolín	2	300.00	600.00
Mesa de ping pong	1	190.00	190.00
Sillas bronceadoras	6	50.00	300.00
Cuadros decorativos personalizados	48	120.00	5,760.00
Linos, Blancos y Uniformes			20,243.74
Juego de toallas de 3 piezas (toalla grande, baño, de pie)	80	20.00	1,600.00
Juego de sábanas 1.5 plazas	120	16.00	1,920.00
Juego de sábanas 2 plazas	10	20.00	200.00

Cobija 1.5 plazas	50	5.25	262.50
Cubre cama 1.5 plazas	50	9.80	490.00
Cobija 2 plazas	8	5.25	42.00
Cubre cama 2 plazas	4	11.00	44.00
Cortinas de habitación	16	50.00	800.00
Colchones de 2 plazas	2	200.00	400.00
Colchones de 1 plaza y media	80	160.00	12,800.00
Almohadas	50	15.00	750.00
Toallas de cocina	20	2.67	53.40
Cortinas de Baño	16	8.99	143.84
Uniforme del Personal	24		738.00
Menaje			4,504.40
Vaso liso 8oz	80	0.60	48.00
Vaso diamante rocks	100	0.60	60.00
Copas de Champagne	130	0.70	91.00
Copas de Vino blanco	130	0.70	91.00
Vaso cervecero	150	0.70	105.00
Copa de Coñac	20	0.75	15.00
Copa de Jerez	15	0.60	9.00
Copa de licor dulce	30	0.70	21.00
Copa para coctel	60	0.60	36.00
Jarra de vidrio de 1.5lts.	40	8.00	320.00
Cuchara sopera	100	0.80	80.00
Cucharita	100	0.21	21.00
Plato postre	200	2.00	400.00
Plato tendido	200	4.00	800.00
Plato hondo redondo	200	4.00	800.00
Tazas	200	1.60	320.00
Cuchillo promise	90	0.36	32.40
Tenedor	100	0.20	20.00
Saca corchos	15	1.50	22.50
Copa de agua	130	0.85	110.50
Plato Base	150	5.00	750.00
Servilleteros	100	1.20	120.00
Juego de salero y pimentero	40	5.00	200.00
Ceniceros	40	0.80	32.00
Utensilios de Cocina			1,068.72
Juego de ollas	4	48.00	192.00
Olla de presión	3	50.00	150.00
Paila Bronce	2	120.00	240.00
Paila de aluminio grande	2	50.00	100.00
Juego de sartén	3	70.00	210.00
Bandeja	5	0.62	3.10
Juego de cuchillos	3	5.06	15.18
Cucharón de acero	2	1.40	2.80
Cuchara de metal	3	1.30	3.90

Cuchara madera	4	0.88	3.52
Colador	3	3.00	9.00
Rodillo	2	2.71	5.42
Lavacara	3	1.10	3.30
Tazón	4	4.82	19.28
Espátula	4	2.16	8.64
Espumadera	3	1.79	5.37
Tabla de picar	4	2.70	10.80
Molde	4	3.57	14.28
Exprimidor	4	1.33	5.32
Abrelatas	2	1.23	2.46
Plato torta	3	3.35	10.05
Cacerola	3	5.03	15.09
Molde para hornear	3	4.87	14.61
Tenedores metálicos	4	1.15	4.60
Paleta de madera	4	5.00	20.00
Utensilios de Limpieza			644.85
Escoba	25	2.34	58.50
Trapeador	28	2.70	75.60
Pala de Basura	15	0.73	10.95
Basurero Pequeño	24	5.50	132.00
Basurero Grande	13	23.50	305.50
Cepillo de limpieza	35	1.78	62.30
TOTAL ACTIVOS FIJOS			779,864.86
Activos Diferidos			
Constitución de la Empresa		1268.4	1,268.40
Evaluación Ambiental	1	18,500.00	18,500.00
Estudio de Factibilidad	1	3,300.00	3,300.00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS			23,068.40

Cuadro elaborado por: Lenin Guzmán.

GASTOS ADMINISTRATIVOS			-
Útiles de Oficina			764.81
Resmas Papel Bond	5	3.17	15.85
Carpetas	50	0.25	12.50
Esferos (paq de 12)	3	2.12	6.36
Resaltador Caja 6 u	1	0.87	0.87
Calculadora	3	2.62	7.86
Perforadora	3	2.24	6.72
Grapadora	5	2.39	11.95

Borrador	10	0.12	1.20
Tijeras	5	0.76	3.80
Clips Caja	10	0.12	1.20
Tarjetas de presentación (100)	6	12.00	72.00
Hojas membretadas (100)	5	15.00	75.00
Comandas	80	3.00	240.00
Factura	60	3.50	210.00
Vale de lavandería	7	3.50	24.50
Sello con logotipo de la empresa	5	15.00	75.00
<u>TOTAL OTROS ACTIVOS</u>			<u>764.81</u>

Cuadro elaborado por: Lenin Guzmán.

4.7. Estudio de Impacto Ambiental

NECESIDAD

Durante los últimos años Ecuador se encuentra brindando acogida a miles de turistas extranjeros que eligen a nuestro país como su destino turístico ideal, esto se debe a la gran riqueza que poseemos étnicamente y topográficamente, la privilegiada ubicación de nuestro país nos permite disfrutar todos los climas y microclimas existentes, esto no solo es atractivo para los turistas extranjeros, sino también para nosotros quienes vivimos y somos partícipes de este maravilloso entorno.

Las estadísticas dicen que la mayor parte de las personas que hacen turismo buscan algo diferente a sus labores cotidianas, de cierto modo, tratan de regresar al pasado donde podían interactuar directamente con la naturaleza y sentirse libres. Es así que, pensando en esto, he decidido hacer mi proyecto de Hostería “La Fama”, esta se ubicará en la Parroquia de Canoa a tan solo 6 horas de la Capital, su ubicación es espectacular puesto que se encuentra en la parte más alta de la zona comercial de la Parroquia, lo que nos permite tener una vista privilegiada, a tan solo una cuadra de la playa y varios atractivos que hacen de este lugar un paraíso afrodisíaco.

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL**MATRIZ DE VENTAJAS COMPETITIVAS VS. LA COMPETENCIA**

No.	VARIABLES CLAVES	CLASIFICACIÓN	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
1	Innovación	9	0.08	4	0.31
2	Se realiza deportes extremos	8	0.07	3	0.21
3	Vías en buen estado	9	0.08	3	0.23
4	Ubicación privilegiada	10	0.09	1	0.09
5	Turismo nacional y extranjero	9	0.08	3	0.23
6	Convenio Universidades,	8	0.07	1	0.07

	Colegios y empresas.				
7	Competencia	9	0.08	3	0.23
8	Precios	9	0.08	3	0.23
9	transporte	10	0.09	4	0.35
10	desastre natural	7	0.06	3	0.18
11	problemas a nivel nacional	8	0.07	3	0.21
12	Bajo poder adquisitivo	9	0.08	3	0.23
		105	1	34	2.59

IMPACTOS DEL LOCAL CON EL ENTORNO

SUELO:

- La Hostería se ubicará en un terreno aprobado por el Municipio de Manabí..

AGUA:

- La Hostería buscará minimizar el consumo de agua a través de un sistema de sensores de movimiento en grifería.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA:

- En la cocina se tomará la prevención de distribuir de manera adecuada todos los residuos orgánicos en fundas plásticas clasificadas.

IMPACTOS DEL ENTORNO CON EL LOCAL

1. Se respetará los horarios en los que pasa la basura por el sector.
2. Estableceremos políticas de mitigación de desperdicios. La empresa será partícipe de fomentar el reciclaje.
3. Se realizarán todos trámites y documentos legales en el municipio del sector.
4. Crearemos una campaña de desarrollo social con los habitantes de la zona.
5. Se dará más plazas de trabajo a los pobladores del sector.

CARACTERÍSTICAS DE LA HOSTERIA

1. La hostería consta de 15 Habitaciones, doce suites para 6pax c/u, 1 matrimonial y cuatro habitaciones para 4pax c/u.
2. Posee un restaurante con capacidad para 80pax.
3. Tiene una mesa de billar, una mesa de fútbolín, una máquina traga monedas, una mesa de pingpong, equipos de kayak, cuadrones, tablas de surf.
4. Tiene una piscina de 103.5 m² con agua temperada.
5. Se practican deportes extremos como kayak, parapente, entre otros, existen cuadrones en alquiler.
6. Es apta para el turismo ecológico, de aventura y playero.

• **IMPACTOS**

	IMPACTOS	MEDIDAS DE ADVERTENCIA	DE PREVENCIÓN	DE ATENUACIÓN	DE COMPENSACIÓN	DE SEGUIMIENTO
FÍSICO	Polvo	Ocasiona contaminación de la comida, problemas de salud.	Limpieza constante de áreas. Asegurar al personal y huéspedes.	Contrarrestar la acumulación de polvo.	Controlar rigurosamente que se cumpla con los estándares de limpieza.	CONTROLAR CADA TRES MESES EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO ANTERIORMENTE, GARANTIZANDO DE ESTA FORMA LA CALIDAD A FUTURO.
	Campos Electro-magnéticos	Ocasiona enfermedades crónicas por posible radiación	Manejar el voltaje adecuado de acuerdo a la Ley.	Procurar mantenerse alejado de ciertos equipos.	Buscar periódicamente equipo de vanguardia que produzca un menor campo eletro-magnético.	
	Agua	Ocasiona enfermedades e infecciones peligrosas	Desinfección del agua, Crear canales de agua	Mejorar constantemente la calidad del agua.	Crear los Canales de aguas residuales, purificadores de agua y hacer un seguimiento de su funcionamiento.	
RUIDO	Autos	Sonidos estridentes, produce problemas auditivos.	Parqueadero con distancia prudente a la hostería.	Permitir el ingreso únicamente de automóviles.	Controlar el ingreso únicamente de automóviles.	
	Maquinaria	Se recomienda a los trabajadores utilizar el equipo adecuado.	Definir horas y fechas específicas de trabajo.	Contratar maquinaria tecnificada que produzca menos ruido.	Respetar los horarios establecidos para trabajar.	
QUÍMICOS	Productos de Limpieza	Ocasiona contaminación en alimentos, alergias, enfermedades.	Usar las medidas exactas y mantener los productos correctamente etiquetados.	Mantener siempre en funcionamiento los purificadores de aire y agua.	Controlar que se respeten las medidas óptimas.	
	Gases	Causa Alergias,	Hacer mantenimiento	Hacer conductos	Verificar el correcto	

		Enfermedades.	frecuente de las tuberías	especiales para dirigir los gases emitidos.	mantenimiento de las tuberías.
BIOLÓGICOS	Clima.	Puede existir un virus a través del aire.	Mantener todos los ambientes de la Hostería con pulcritud.	Tener un botiquín médico completo a disposición.	Realizar un estudio del aire para saber la situación del mismo.
	Animales de la zona	Pueden causar enfermedades virales.	Erradicar los animales con síntomas anómalos y de peligro contaminante.	Mantener el lugar libre de animales enfermos.	Evacuar completamente los animales que no sean endémicos de la zona.
SOCIALES	Pobreza	Puede incrementar la delincuencia y miedo en el turista.	Creación de plazas de trabajo, campana de protección al turista.	Tener guardiana 24 horas.	De acuerdo al crecimiento de la empresa, tratar de incrementar constantemente los Salarios y bonificaciones de empleados.
ECONÓMICOS	Falta de trabajo	Ocasiona rivalidad en los trabajadores.	Hacerles sentir a todos ellos importantes en el cumplimiento de las metas de la empresa, Dar estabilidad laboral.	Convenios con otros hoteles y hosterías de la zona para selección y contratación de personal.	De acuerdo al crecimiento de la empresa, tratar de incrementar constantemente los Salarios y bonificaciones de empleados.
CULTURALES	Empirismo de la gente del sector	Existe ignorancia hotelera en la gente del sector.	Capacitaciones.	Establecer procesos y estándares	Realizar las capacitaciones constantemente al y evitar una mediana o alta rotación de empleados en la empresa.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

IMPACTO FÍSICO

Medidas de solución son:

- Establecer horarios de limpieza en todas las áreas de la hostería, estos tiene que ser supervisados constantemente.
- Utilizar los electrodomésticos en horas apropiadas de tal forma que estos no afecten la estadía de nuestro huésped.
- Delimitar muy bien las diferentes áreas de trabajo, de esta forma conseguiremos tener siempre un orden en las mismas.
- Utilizar siempre el producto apropiado para cada trabajo.
- Las aguas residuales que se generan en la hostería serán vertidas al desagüe de productos de limpieza y detergentes.
- Cada tres meses se hará un análisis minucioso de las aguas residuales de la hostería como medida de prevención.
- Una vez obtenido los datos de los análisis, serán tomados en cuenta para realizar sus debidas rectificaciones y medidas de seguridad.

- **SELECCIÓN DE LA ATERNATIVA MÁS ÚTIL**

EL AGUA							
REQUISITOS:	CANALES RESIDUALES			PURIFICADORES DE AGUA		POZOS SEPTICOS	
	Fi	P	PxFi	P	PxFi	P	PxFi
DURACIÓN	0,6	9	5,4	7	4,2	7	4,2
ALTO MANTENIMIENTO	1	9	9	7	7	8	8
ADAPTABILIDAD	0,8	8	6,4	6	4,8	6	4,8
FACIL MANEJO	0,9	6	5,4	9	8,1	6	5,4
ALTO COSTO	0,7	7	4,9	8	5,6	9	6,3
		39			37		36

SOLUCIÓN AL PROBLEMA: CANALES RESIDUALES

- Las aguas residuales que se generan en la hostería serán vertidas al desagüe de productos de limpieza y detergentes.
- Cada tres meses se hará un análisis minucioso de las aguas residuales de la hostería como medida de prevención.
- Una vez obtenido los datos de los análisis, serán tomados en cuenta para realizar sus debidas rectificaciones y medidas de seguridad.

ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CANALES DE RESIDUALES DE AGUA

PASOS	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8
ESTUDIO DE LA UBICACIÓN DE LOS CANALES	X							
DEFINIR LAS ÁREAS	X							
COMPRA DE LOS MATERIALES	X							
DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO		X						
CONSTRUCCIÓN DE LOS CANALES			X	X	X			
SEMANAS DE PRUEBA						X	X	
CONTROL DEL TIPO DE AGUAS RESIDUALES						X	X	X

Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

DETALLES DEL CRONOGRAMA

- Tendremos que realizar un estudio de la ubicación de los canales, de esta forma se nos facilitará la construcción de los canales residuales.
- Definir todas las áreas que cubrirá el proyecto.
- Empezar con la construcción, esto nos va a tomar aproximadamente 18 días, debido a la importancia del proyecto es indispensable terminar lo más pronto posible con el mismo.
- Justo después de la construcción de proyecto empezaremos con la evaluación y control del proyecto, los factores a analizar son: Eficiencia, Consistencia, medir el cumplimiento de objetivos, analizar químicamente el agua, entre otros.

RECOMENDACIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

1. Se recomienda invertir en el proyecto porque nos permitirá incrementar nuestras ventas y mejorar nuestra imagen.
2. Se recomienda contratar personal capacitado.
3. Se recomienda seguir paso a paso con los procesos para causar el menor impacto posible.
4. Una vez terminada la obra se recomienda su correcta mantención y uso por parte del personal.

CONCLUSIONES ADMINISTRATIVAS DEL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

1. La obra tendrá un costo total de \$2700 sin contar con los sueldos del personal de planta de la hostería.
2. La obra tendrá una duración de 8 semanas incluyendo las semanas de control.
3. La Gerencia general ha establecido cierto monto de dinero como parte del presupuesto para extras que se pueden presentar durante la obra.

4. El beneficio alcanzado es muy grande y nos permite brindar un mejor servicio e imagen. El proyecto es vital para la supervivencia de la empresa.
5. El dinero invertido en el proyecto se encuentra dentro de lo estimado.

CONCLUSIONES AMBIENTALES DEL PROYECTO

1. La obra nos permite prevenir posibles enfermedades debido a que se mejoró el trato del agua.
2. El proyecto nos permite evitar impactos directos para áreas aledañas y océano.
3. El proyecto aporta con el avance para el cuidado ambiental dentro de las empresas en la zona.
4. El proyecto nos permite mantener informado a nuestro personal y hacerle concientizar de la importancia del cuidado ambiental.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda dar un mantenimiento permanente al proyecto puesto que de esta forma nos garantizaremos el correcto funcionamiento del mismo y que además, cumpla con el período de durabilidad determinado.
2. Cumplir con los procesos periódicos de análisis de las aguas residuales.
3. Realizar estudios de proyectos a futuro que podrían complementar el proyecto realizado y mejorar el trato del cuidado ambiental.

CAPITULO V

Estudio Administrativo y Legal

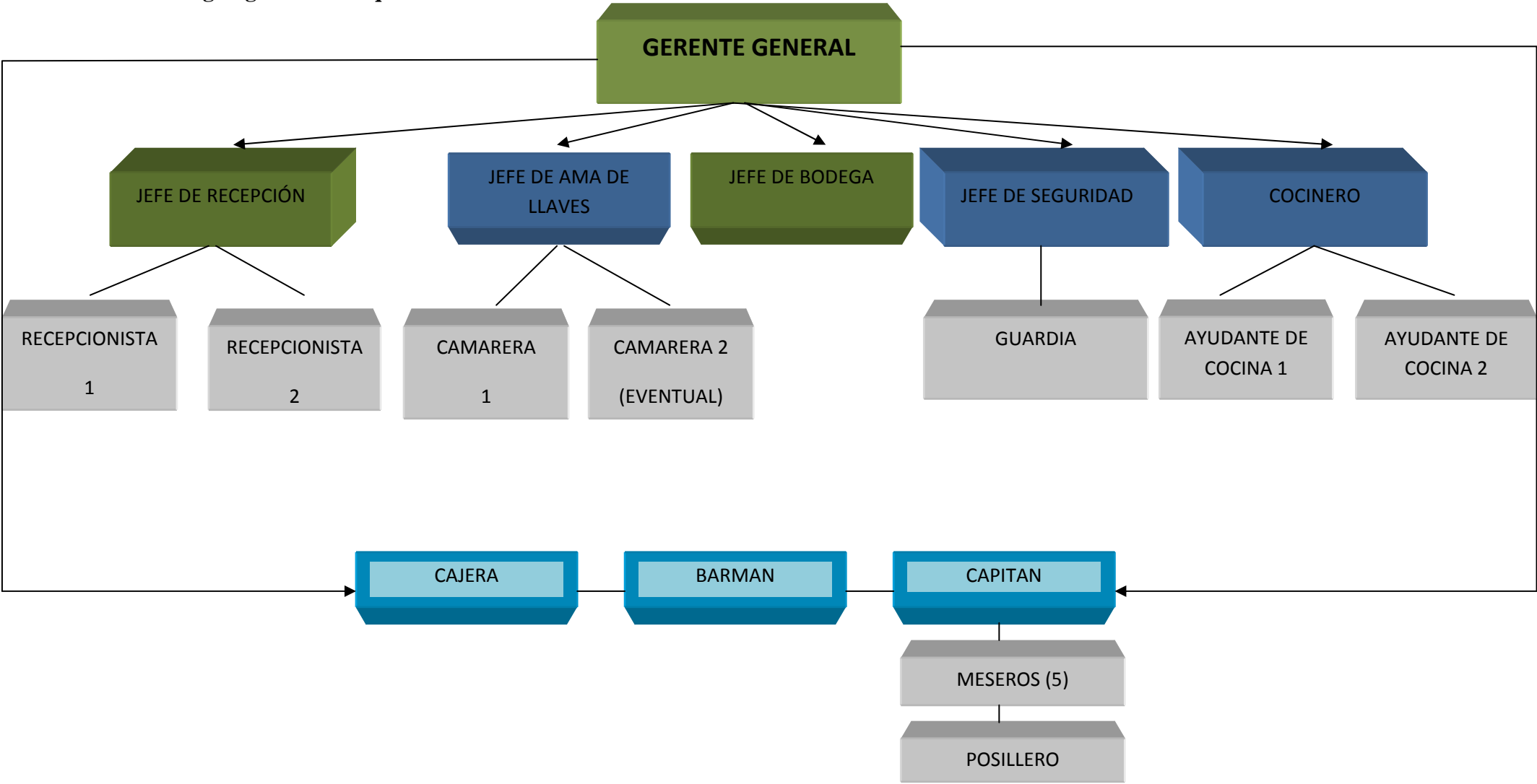
5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

5.1. Introducción

En la actualidad el efecto de la globalización en lo que se refiere a talento humano influye directamente con la productividad de una empresa y su funcionamiento adecuado, es decir, cada vez las empresas buscan personas altamente capacitadas y de corta edad, se fijan en los colaboradores como un elemento sustituible pero indispensable para la producción de la misma. Anteriormente se utilizaba el nombre de “Recursos Humanos” para referirse a los colaboradores, sin embargo era un término lesivo ya que se está catalogando a una persona como un instrumento y no como un ser con cualidades y aptitudes únicas que permite que sea factible producir, por esta razón las empresas modernas definen esta área de trabajo como Talento Humano. Llegar a tener el talento humano adecuado es complicado, requiere de mucho esfuerzo por parte de las compañías en capacitar, enseñar, a veces toma años de experiencia, por esta razón ahora se está considerando al talento humano como el capital más importante. Cada día la empresa es una diferente, es decir, el talento humano es variable ya que las personas influenciadas por su vida cotidiana, cambian constantemente su forma de actuar, por esta razón, es importante que se realice un proceso constante de enseñanza del buen trato al cliente y dar a entender lo importante que es el dejar los problemas personales fuera de su campo laboral. Otros aspectos que influyen directamente en el talento humano serán los conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros, los mismos que caracterizarán en su trabajo a cada uno de los individuos.

Además, mantener un clima laboral adecuado en cada una de las áreas de la empresa es muy importante ya que si no se toma las medidas pertinentes, estos problemas podrían ir creciendo paulatinamente hasta tornarse muy difíciles de superar.

5.2. Organigrama Jerárquico del establecimiento



5.3. Parámetros de selección y reclutamiento

5.3.1. Reclutamiento de los aspirantes

El reclutamiento de los aspirantes es un proceso que consiste en analizar aptitud, actitud, cualidades positivas, aspectos negativos, entre otros parámetros, a los potenciales colaboradores que en un futuro próximo formarán parte del equipo de trabajo dentro de algún cargo en la empresa.

Existen dos tipos de reclutamientos:

Reclutamiento interno.- Es aquel que se realiza dentro de la empresa, es decir no se contrata una nueva persona sino que simplemente existe un movimiento interno de posiciones o cargos, este a su vez presenta algunas ventajas, entre las cuales podemos resaltar el ahorro económico, ahorro de tiempo con el proceso de selección de un nuevo aspirante, representa una fuente de motivación para los empleados y lo más importante de todo es que incentiva un espíritu sano de competencia dentro del personal.

Reclutamiento externo.- Es aquel que al existir una vacante en la empresa se decide llenar ese espacio con una persona extraña. Este tipo de reclutamiento también tiene ciertas ventajas tales como: Al contratar una nueva persona existirá un aporte de nuevas ideas para el mejoramiento de la empresa desde un enfoque diferente al habitual, también se aprovechará todos los conocimientos tales como capacitaciones efectuadas por otras empresas o por el mismo individuo y habilidades que esa persona obtuvo a lo largo de su carrera y experiencia laboral.

Para llevar a cabo el reclutamiento externo nos valdremos de ciertas técnicas opcionales que permitirán que el proceso sea efectivo:

- a. Tener a mano un archivo conformado por las personas aspirantes al cargo que han acudido al llamado por voluntad propia y otro archivo de aquellos que han sido recomendados por los trabajadores de la misma empresa.
- b. Tener algún indicativo tal como carteles, avisos u otros en la puerta de la empresa.
- c. Convenios con Universidades o Institutos que aporten con profesionales capacitados.
- d. Anuncios en periódicos, revistas o cualquier otro.

- e. Puede ser un intercambio con alguna otra empresa.
- f. Contratar empresas externas especializadas en reclutamiento de personas que hagan el trabajo por nosotros.

5.3.2 Selección y contratación del personal

Una vez que se ha reunido toda la información de los candidatos se puede empezar con el proceso de selección el mismo que está conformado por varios pasos y que implican toma de decisiones importantes, el primero de estos es:

a. Pruebas de idoneidad.- Pueden ser de distinta índole, sin embargo, en estas pruebas se buscará definir qué candidato se relaciona más con la vacante, se analiza también la personalidad de cada aspirante y se definen conocimientos de cultura general, entre otros.

b. Entrevista de selección.- Una vez que ya se analizaron los resultados obtenidos por las pruebas, descartamos algunos aspirantes, sin embargo, los que aún siguen en el proceso, se someterán a una entrevista de selección, esta consiste en una conversación formal y de mucha profundidad que busca definir qué tan apto es la persona para ocupar el cargo dentro de la empresa, esta permite también la comunicación en dos sentidos: La empresa obtiene información sobre el solicitante y viceversa. Para que el proceso de entrevista sea exitoso es necesario respetar algunos pasos como: Preparación del entrevistador, crear un ambiente de confianza durante la entrevista, intercambio de información, terminación y finalmente evaluación.

c. Verificación de datos y referencias.- Consiste en comprobar que la información entregada por el aspirante sea verídica, para esto se puede hacer ciertas llamadas a los números de referencias y conseguir algo de información adicional, especialmente de la carrera profesional del candidato.

d. Examen médico.- Es importante conocer el estado de salud de la persona que formará parte de la empresa por tiempo indefinido, se conocerá si la persona padece de alguna enfermedad contagiosa o que pueda afectar a terceros, alguna enfermedad crónica o hereditaria o incluso definir con qué frecuencia se enferma esa persona.

e. Resultados y retroalimentación.- Finalmente es el último paso que se materializa en la contratación de la persona, si los procedimientos han sido respetados y aplicados de manera correcta, entonces podemos estar seguros que la persona que ocupará el cargo es la indicada para el mismo.

5.4 Elaboración de perfiles profesionales y descripción de las funciones

El perfil profesional es el conjunto de caracteres y conocimientos que un individuo tiene que cumplir para poder desempeñar algún cargo dentro de la empresa, cada posición en la compañía va a necesitar una persona con un perfil diferente. Sin embargo, hay que resaltar que las personas que cumplen los cargos más altos por lo general necesitan cumplir con la mayoría de las cualidades de las personas que están por debajo de ellos y algunas otras que los convierten en piezas fundamentales para el éxito de la empresa. Al hablar específicamente de hotelería podemos decir que hay características generales que todo hotelero tiene que tener y que son parte de su formación y profesionalismo.

A continuación describiré el perfil profesional y funciones de cada uno de los colaboradores que tendrá Hostería de la Fama.

a. Gerente general



Cualidades

El gerente general tiene que ser una persona con experiencia profesional consolidada, ágil en la toma de decisiones, centrado, paciente, amable, distinguido, culto, líder, con capacidad de análisis y síntesis, objetivo, comunicativo, elocuente, observador, detallista, trabajador, perseverante, constante, ambicioso en el cumplimiento de objetivos y metas, moral, ético, crítico, proactivo, entre otras.

Requisitos:

- 1.- Tener estudios superiores relacionados con gerencia hotelera.
- 2.- Tener vasta experiencia en la administración de establecimientos que se dediquen a brindar servicio de alojamiento, alimentación y entretenimiento.
- 3.- Ser mayor de 25 años.
- 4.- Record policial sin antecedentes.

Funciones del gerente general

1. Planear.- Cuando hablamos de planificar nos referimos a la fijación de objetivos por alcanzar, la metodología o procesos a utilizarse para la realización de los mismos, políticas a implementarse en la empresa y metodologías para la realización de diferentes actividades.

2.- Organización.- Consiste en agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos que se han planteado, además de asignar un supervisor a cada grupo el cual se encargará de ser un guía y un coordinador capaz de dirigir de manera efectiva al grupo.

3.- Dirección.- Es el proceso que busca influir y tener la aceptación de las personas para poder colaborar en el cumplimiento de los objetivos. Dentro de la dirección encontramos algunos aspectos fundamentales que tienen que ser tratados de manera adecuada, uno de estos es la motivación al personal, indispensable para el cumplimiento de los objetivos, la segunda son las teorías del contenido, las mismas que tratan de especificar lo que impulsa la conducta, también es importante utilizar un liderazgo efectivo y mantener un excelente sistema de comunicación en el grupo social.

4.- Control.- Consiste en evaluar el desempeño aplicado, si es necesario se toman medidas correctivas, de tal forma que se llegue a cumplir con los objetivos planteados, los factores a considerar dentro del análisis son: cantidad, calidad, costo y tiempo.

5. Pagar los impuestos de ley periódicamente.

6. Elaborar el balance general.

7. Elaborar flujos de caja.

8. Llevar reportes semanales de ingresos y egresos.

9. Llevar a cabo el proceso de contratación de personal.

10. Conjuntamente con los socios definir tarifas, crear promociones y paquetes a ser vendidos en la hostería.

b. Jefe de recepción**Cualidades**

Obligatoriamente la persona que se encuentre desempeñando este cargo tiene que ser sociable, cordial, carismática, rápida en la toma de decisiones, con capacidad de resolver imprevistos, con bastos conocimientos de la recepción, comunicativa, perspicaz, ágil, con capacidad de planeación, colaborador, entre otros.

Requisitos:

1. Estudios superiores en hotelería.
2. Tener cursos en relación a atención al cliente.
3. Experiencia laboral mínima de un año.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

- 1.- Define funciones de puestos de trabajo en las diferentes áreas.
- 2.- Interviene en el proceso de reclutamiento de personal.
- 3.- Supervisa el trabajo de sus subalternos.
- 4.- Participa en las reuniones diarias con los demás jefes de departamentos
- 5.- Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción

6.- Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.

7.- Mantiene actualizada la capacitación del empleado.

8.- En caso de ser necesario, ayuda a los recepcionistas.

c. Jefe de Ama de llaves



Cualidades

La persona que desempeñe este cargo deberá ser ágil, comunicativa, honrada, responsable, proactiva, como principales cualidades.

Requisitos:

1. Cursos afines al empleo.
2. Capacitaciones en atención al cliente.
3. Una edad entre 18 y 35 años.
4. Experiencia laboral mínima de seis meses.
5. Elaborar los horarios de las camareras.
6. Record policial sin antecedentes.

Funciones:

1. Entregar reportes diarios de habitaciones.
2. Asistir a las juntas de comité ejecutivo para evaluar acción.
3. Mantener en orden y aseadas las habitaciones y áreas comunes en los corredores de las habitaciones.
4. Realizar las requisiciones de los suministros que se requieren diariamente para la correcta presentación de las habitaciones.

5. Reportar daños o posibles mejoras que se susciten en las habitaciones.
6. Dirigir y controlar la labor de su equipo de trabajo.

d. Jefe de Bodega



Cualidades

La persona que desempeñe este cargo debe ser ágil, comunicativa, honrada, responsable, meticulosa, proactiva, entre otras.

Requisitos

1. Haber finalizado sus estudios superiores.
2. Tener experiencia mínima de un año
3. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Realizar a tiempo todas las requisiciones a los proveedores.
2. Controlar que la mercadería que va a ingresar al establecimiento se encuentre en óptimas condiciones y que cumpla con todos los requerimientos que se solicitó.
3. Llevar un control de toda la mercadería que existe, es decir revisar periódicamente las cantidades existentes de productos en la bodega teniendo en cuenta sus mínimos y máximos de stock.
4. Revisar y entregar mediante requisición los productos que las diferentes áreas de la hostería soliciten.
5. Utilizar de manera adecuada todos y cada uno de los documentos internos de bodega y revisar que estos se encuentren siempre con datos actualizados.

e. Jefe de seguridad



Cualidades

La persona a desempeñar este cargo deberá ser atenta con el huésped y sus compañeros de trabajo, ágil, observador, valiente, honrado, comunicativo, entre otras.

Requisitos

1. Persona corpulenta de al menos 1,80 m de estatura.
2. Edad entre 18 y 40 años.
3. Tener conocimientos de manejo de armas de fuego y de defensa personal.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Mantener el orden y el control de la seguridad de los turistas y las diferentes áreas de la hostería.
2. Elaborar los horarios de trabajo de los guardias.
3. Reportar e informar a la gerencia anomalías que se puedan presentar en las áreas internas y externas de la hostería.

f. Recepcionista



Cualidades

El recepcionista es una persona amable, buen vendedor, sociable, ágil.

Requisitos

1. Haber finalizado sus estudios superiores.
2. Tener experiencia mínima de seis meses.
3. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Realiza y recibe solicitudes para reservaciones.
2. Realiza todo el proceso de registro del huésped.
3. Actualizar datos en el sistema en caso de que el cliente modificara información de su estadía.
4. Realiza check out.
5. Ayudar con información al huésped en caso de necesitarlo.
6. Informar y si es posible vender los servicios que presta el establecimiento.
7. Recibir todas las llamadas que ingresen a la hostería y canalizarlas de manera adecuada.
8. Controlar la custodia de las llaves.
9. Dar informe de ocupación de las habitaciones.

g. Camarera



Cualidades

Persona honrada, responsable, ágil, comunicativa, sociable, detallista.

Requisitos

1. Experiencia laboral mínima de seis meses.
2. Edad entre 18 y 40 años.
3. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Mantener limpias y ordenadas las habitaciones de acuerdo con los estándares establecidos por el establecimiento.
2. Informar si las habitaciones presentan algún daño o desperfecto.
3. Asistir al huésped con información general en caso de solicitarlo.

h. Guardia



Cualidades

Persona ágil, comunicativa, observadora, valiente, amable.

Requisitos

1. Estatura mínima de 1,80 m de estatura.
2. Edad entre 18 y 40 años.
3. Record policial sin antecedentes delictivos.
4. Haber seguido cursos o capacitaciones en defensa personal.

Funciones

1. Vigilar las áreas internas y externas de la hostería, garantizando la seguridad de la misma.
2. Reportar al jefe de seguridad y de ser el caso a la gerencia de cualquier irregularidad que se pueda presentar durante su turno de trabajo.

i. Cajero**Cualidades**

El cajero deberá ser una persona ágil con los números y manejo del dinero, honesta, observadora, cordial, comunicativa, entre otras.

Requisitos

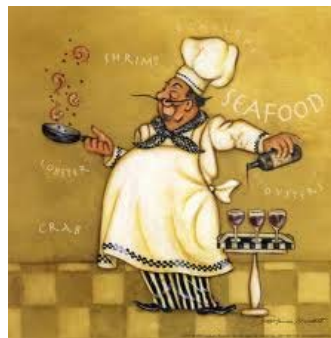
1. Haber finalizados estudios secundarios, de preferencia en contabilidad.
2. Ser mayor de 20 años.
3. Experiencia mínima de 6 meses.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Facturar todas las órdenes de pedidos.
2. Se encarga del cobro de todas las facturas.

3. Supervisa el funcionamiento correcto del restaurante.
4. Coordina con el mesero las órdenes de pedido.
5. Realiza un reporte diario de facturas las mismas que tienen que cuadrar con el efectivo.
6. Reportar a gerencia cualquier tipo de anomalía suscitada en el restaurante.

j. Cocinero



Cualidades

Ser un líder, autodidacta, innovador, creativo, ágil, entre otras.

Requisitos

1. Haber finalizado sus estudios superiores en gastronomía.
2. Experiencia mínima de un año.
3. Ser mayor de 22 años.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Conjuntamente con la gerencia se definirá el menú que se va a presentar a los clientes.
2. Elaborar receta estándar de cada uno de los platos a ofrecer.
3. Realizar las requisiciones a bodega con anticipación.
4. Elaborar los horarios de los ayudantes de cocina.
5. Realizar un catalogo fotográfico para la gerencia de la presentación de cada plato.

6. Garantizar la pulcritud a todo momento del área de trabajo.

k. Ayudante de cocina



Cualidades

El ayudante de cocina deberá ser una persona ágil, dispuesta a aprender, autodidacta, comunicativa, creativo, entre otras.

Requisitos

1. Experiencia mínima de seis meses.
2. Haber realizado cursos en gastronomía.
3. Ser mayor de 18 años.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Asiste y ayuda al cocinero en la preparación de los alimentos.
2. Mantener limpia su área de trabajo.
3. Conocer la preparación de todas las recetas establecidas por el cocinero.

l. Barman



Cualidades

El barman debe ser una persona ágil, responsable, carismática y con conocimientos vastos en preparación de cocteles con y sin alcohol.

Requisitos

1. Experiencia mínima de seis meses.
2. Mayor a 18 años.
3. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Elaborar los pedidos de cocteles con y sin alcohol.
2. Mantener su lugar de trabajo impecable.
3. Portar de manera pulcra el uniforme.
4. Elaborar jugos para el servicio de desayunos y almuerzos.

II. Capitán**Cualidades**

El capitán es una persona ágil, responsable, con experiencia en montaje de salones para eventos, con vastos conocimientos de etiqueta y protocolo, con mucho liderazgo y muy cordial.

Requisitos

1. Experiencia mínima de 2 años en servicio.
2. Mayor de 18 años.

3. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Dar bienvenida a los clientes y ubicarlos en la mesa adecuada.
2. Encargado de supervisar el buen desempeño de los meseros.
3. Elabora el horario de trabajo de los meseros.
4. Ayudar en el servicio cuando así se requiera.
5. Supervisar y ayudar en el montaje para eventos, mesas del restaurante y mantener la buena presentación del restaurante.
6. Conocer a la perfección el menú del día y la carta en general.

m. Mesero



Cualidades

El mesero debe ser una persona muy cordial, comunicativa, colaboradora, ágil, culta, entre otras.

Requisitos

1. Ser conocedor en atención al cliente y etiqueta y protocolo.
2. Experiencia mínima de un año.
3. Ser mayor de 18 años.
4. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Remarcar el menú del día a los comensales.
2. En caso de ser solicitado, brinda ayuda y recomendaciones de los menús a los clientes.

3. Revisar que los platos estén correctamente armados antes de servirse a la mesa.
4. Realiza el montaje de mesas.
5. Se encarga de pulir la cristalería con anticipación.
6. Portar correctamente su uniforme a todo momento.

n. Posillero



Cualidades

El posillero deberá ser una persona ágil, meticulosa, comunicativa.

Requisitos

1. Haber finalizado los estudios secundarios.
2. Experiencia laboral mínima de 3 meses.
3. Ser mayor de 18 años.
4. Recomendaciones.
5. Record policial sin antecedentes.

Funciones

1. Ayuda a mantener limpia la cocina.
2. Realiza la limpieza general de la cocina y restaurante durante y al final de su jornada laboral.
3. Es la persona encargada de lavar la vajilla.
4. Hacer un reporte mensual de la cristalería rota.

5.5 Reglamento y políticas internas del establecimiento

Reglamento Interno

ARTÍCULO PRIMERO.- REGIMEN JURÍDICO.

Las relaciones que se produzcan en razón de los servicios de Hospedaje que los clientes o huéspedes reciban de este establecimiento, se regirán por el Reglamento general de actividades turísticas del Ecuador. Estas disposiciones se consideran obligatorias, conocidas y aceptadas por el cliente y se aplicarán además los usos y practicas comunes que rijan sobre la materia en esta plaza.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REGISTRO E IDENTIFICACIÓN DEL HUÉSPED.

El pasajero o huésped tiene la obligación ineludible de registrarse llenando personalmente la tarjeta u hoja de registro establecida por esta negociación. Cuando los huéspedes sean un grupo contratado con anterioridad, su representante llenará las tarjetas de registro o entregará listas que reúnan los requisitos. La empresa negará alojamiento al huésped que no cumpla con este requisito y está facultada para exigir, si lo estima oportuno, la identificación del solicitante y de las personas que lo acompañen en el hospedaje.

ARTÍCULO TERCERO.- TIEMPO DE HOSPEDAJE.

El pasajero, de conformidad con la empresa, especificará en la tarjeta de registro el número de días que estará hospedado en el hotel. Se considera como unidad de tiempo en el contrato de alojamiento, el tiempo de un día cuya expiración queda fijada a las 12:00 hrs. de cada día. Se entiende cumplido el primer día de alojamiento, dentro del horario indicado, cuando la ocupación del cuarto tenga efecto antes de las seis de la mañana. Cuando no se haya fijado la duración del alojamiento en la tarjeta de registro, se entenderá el hospedaje contratado por un sólo día y las estancias por mayor tiempo se considerarán como prórrogas implícitas y voluntarias, de veinticuatro horas cada vez, pudiendo el hotelero poner fin al alojamiento en cualquier momento, previo aviso al huésped. En los casos de alojamiento convenidos por un lapso mayor, la regla anterior será aplicable al finalizar el tiempo contratado.

ARTÍCULO CUARTO.- OBLIGACIONES DEL HUÉSPED: PAGO DE TARIFA.

Es obligación del huésped, liquidar puntualmente el importe de la cuenta causada en la negociación, cuando sea requerido por la empresa. La tarifa del servicio de hospedaje queda autorizada por las autoridades pertinentes, bien sea a través de un acuerdo de tipo general o de una autorización expresa; misma que mostramos en nuestra pagina web como tarifas rack. El pago podrá ser

exigido por adelantado, a juicio de la empresa, el huésped podrá garantizar el pago al hotel, mediante la firma de un pagaré (voucher) de alguna tarjeta de crédito aceptada por el hotel. El pasajero que el día de su salida desocupe la habitación después de las 12:00 hrs. establecidas en el artículo anterior, queda obligado al pago del precio del hospedaje correspondiente a otro día. La falta de pago por parte del huésped cuando sea requerido al efecto, causa la rescisión del servicio de hospedaje y el gerente o encargado del establecimiento podrá hacer uso de la fuerza pública para exigir y llevar a cabo la desocupación de la habitación, pudiendo retener el equipaje en garantía en los términos previstos de acuerdo a la ley.

ARTÍCULO QUINTO.- OTRAS OBLIGACIONES DEL HUÉSPED.

Queda estrictamente prohibido a los huéspedes: a) Hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, ingresar mascotas y en general, cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes. b) Utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la Ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las Leyes o Reglamentos vigentes. c) Usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados. Las medidas de seguridad de la hostería prohíben estrictamente el uso de planchas, rizadores, secadores y otros aparatos eléctricos o de otro tipo que puedan causar un incendio. d) Deteriorar el mobiliario, la decoración o bienes de la negociación, dándoles un destino impropio al de su servicio; y e) Ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios a la hostería o a los demás huéspedes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social. La empresa se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje, cuando se infrinjan las prohibiciones señaladas, sin que el huésped causante de ellas tenga derecho a reducción alguna en su adeudo por el hospedaje o servicios recibidos, quedando obligado además al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder.

ARTÍCULO SEXTO.-

Los pasajeros deberán dejar en la recepción o administración, las llaves de sus habitaciones, cada vez que salgan del establecimiento. No podrán alojar en sus habitaciones a personas diferentes de las registradas y en todo caso, darán aviso previo en la administración de cualquier variación en el número o identificación de las personas que originalmente se registraron.

ARTÍCULO SÉPTIMO.-

Es obligación de los huéspedes informar a la administración de la hostería de padecimientos o enfermedades contagiosas, fallecimientos, infracciones o delitos que acontezcan en el establecimiento y sean de su conocimiento, a fin de que la empresa pueda a su vez, tomar las medidas oportunas y dar cuenta inmediata a la autoridad cuando proceda.

ARTÍCULO OCTAVO.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

Esta negociación en la prestación de sus servicios de hospedaje, se compromete al cumplimiento de lo expresamente pactado, de acuerdo con la naturaleza del alojamiento y las reglas apegadas al uso y a la práctica existente en esta plaza y a lo que ordenen las Leyes y Reglamentos aplicables.

ARTÍCULO NOVENO.- RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA.

La negociación responde únicamente como depositaria de los valores, dinero y demás bienes que los huéspedes constituyan en depósito en la administración del hotel y sean recibidos en tal concepto por el personal de la negociación, autorizando al efecto y se haya otorgado por escrito el recibo correspondiente.

ARTÍCULO DÉCIMO.- DISPOSICIONES VARIAS.

La empresa no autoriza el acceso a las habitaciones ocupadas por los huéspedes de ninguna persona que no haya sido previa y expresamente autorizada por el cliente y en todo caso, se reserva el derecho de no permitir en la habitación visitas de otras personas. Las personas que ostenten la representación de la empresa o presten los servicios inherentes al hospedaje, tendrán libre acceso a los cuartos ocupados por los clientes. Cuando los huéspedes se ausenten por más de setenta y dos horas sin previo aviso a la administración, podrá la negociación dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, según el caso, y proceder a recoger el equipaje conforme se previene en el siguiente artículo, salvo en el caso de que el valor real del equipaje del huésped no garantice el importe de la cuenta. En esta circunstancia se podrá rescindir o suspender el hospedaje con la ausencia del huésped por más de veinticuatro horas.

El huésped está en la obligación de encargar sus objetos de valor en la caja de seguridad de la recepción, caso contrario, en caso de pérdida, la empresa no se responsabiliza del costo del bien.

ARTÍCULO UNDECIMO.- EL EQUIPAJE COMO GARANTÍA.

El equipaje y demás bienes que introduzcan los huéspedes en el establecimiento se considerarán propiedad de la persona que efectúe el registro y podrán responder preferentemente de todos los adeudos que por concepto de hospedaje, servicios complementarios y otros consumos causen las personas comprendidas en el registro respectivo, si son aceptados en su oportunidad por el hotel. Todos estos bienes podrán ser retenidos en calidad de prenda por la negociación, conforme al principio citado en el artículo Cuarto de este Reglamento y, en su oportunidad ejecutar la prenda, pasados treinta días de la fecha en que se debió haber pagado la cuenta, mediante la venta del equipaje.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- FUNDAMENTOS.

El presente Reglamento se ha elaborado de conformidad con lo dispuesto por el Ministerio de turismo del Ecuador y el Reglamento general de actividades turísticas, siendo su cumplimiento obligatorio, tanto para la empresa como para los huéspedes.

ARTÍCULO COMPLEMENTARIO.- RESERVACIONES.

Constituye la "reservación de cuarto", un convenio preparatorio del hospedaje que se perfecciona cuando la negociación acepta y confirma por escrito la solicitud del huésped y éste ratifica su petición cumpliendo las condiciones que la fueron fijadas. Salvo pacto diverso, se entiende como requisitos necesarios para el perfeccionamiento del acto de reservación, el depósito por adelantado del importe del alojamiento solicitado con la anticipación y en las condiciones que establezca el hotel. Cuando el depósito que garantiza la reservación se hace remitiendo giro bancario o cualquiera otra forma de remesa, se condiciona la aceptación del depósito al hecho de quedar alojamientos disponibles en la negociación, en el mismo momento que ésta reciba dicho depósito. En caso de cheques personales, salvo buen cobro, deberán ser cobrados oportunamente por parte de la negociación de la hostería. Se reservarán las habitaciones al cliente que hizo la reservación hasta las 12:00 horas, después, la empresa quedará en libertad de asignarlas a otros clientes. Si por causas ajenas a la empresa del hotel está en la imposibilidad de atender la reservación del huésped, tratará de lograr alojamiento para el solicitante en cualquier otra empresa hotelera de igual categoría.

ARTÍCULO COMPLEMENTARIO.- CANCELACIONES.

El solicitante que cancele su reservación de tipo individual, tiene derecho a que le sea devuelto el importe del depósito que hubiere hecho, cuando la cancelación llegue al conocimiento de la hostería, con cuatro días de anticipación a la fecha comprometida. En este caso podrá el prestador de servicios deducir hasta un 50% del importe del depósito por concepto de gastos que no necesitan ser justificados. El solicitante que no hiciera uso del alojamiento en la fecha reservada, o no hiciera llegar a la empresa su cancelación con veinticuatro horas de anticipación como mínimo, perderá en principio, el importe de su depósito, salvo que por consideraciones de equidad, la negociación estimara en una menor cuantía los perjuicios sufridos. Para los casos de reservaciones de cinco o más habitaciones se efectuará un contrato entre ambas partes que cubra perfectamente cualquier eventualidad.

Políticas internas del establecimiento

5.5.1 CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Art.1 DE LA COMPANIA: Hostería de la fama será una compañía legalmente constituida cuya actividad está relacionada con la industria hotelera, con domicilio en la Parroquia de Canoa, Provincia de Manabí, Ecuador.

Art.2 OBJETIVO: El presente reglamento interno de trabajo, rige las relaciones laborales entre HOSTERÍA DE LA FAMA y sus trabajadores, con el fin de lograr la mejor observancia de las disposiciones legales y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación laboral y sus efectos.

Art.3 ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN: El presente reglamento interno regula relaciones internas entre HOSTERÍA DE LA FAMA y sus trabajadores, la observancia de las disposiciones legales y el cumplimiento de las obligaciones laborales y sus efectos.

Art.4 CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE ESTE REGLAMENTO: El desconocimiento de las disposiciones de este Reglamento no será causa de excusa. Para conocimiento de los trabajadores de HOSTERÍA DE LA FAMA pondrá a disposición de los mismos, un ejemplar aprobado por la Dirección Regional de Trabajo, el mismo que se fijará permanentemente en un lugar visible de trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores.

5.5.2 CAPÍTULO II

Funcionamiento, Organigrama y Jerarquías

Art.5 REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL: Constituye una facultad de la empleadora la elaboración del Reglamento Orgánico Funcional y sus reformas, quien de acuerdo a sus necesidades de trabajo y producción, podrá crear, ampliar, suprimir, fusionar sus departamentos, direcciones o secciones.

Art.6 La máxima autoridad de la HOSTERÍA es el propietario. HOSTERÍA DE LA FAMA tiene además un Gerente que coordina las actividades productivas y laborales con cada uno de los Jefes de las diferentes áreas.

Art.7 Todas las normas, medidas, especificaciones y disposiciones relativas a la operación y administración de la HOSTERÍA, son privadas del Propietario, por lo tanto este en cualquier momento podrá ser modificarlas.

Art.8 LA HOSTERÍA y sus Trabajadores deberán cumplir a cabalidad las obligaciones que se impongan en los contratos de trabajo que se suscriban entre sí.

Art.9 Los trabajadores cumplirán las órdenes y disposiciones que emita la HOSTERÍA por conducto de sus representantes, para la ejecución del trabajo contratado y seguridad de los propios trabajadores, contratistas, visitas, etc.

Art.10 La HOSTERÍA no reconocerá como oficial y obligatoria, ninguna comunicación, circular, correspondencia, permiso, etc, que no lleve la firma del Propietario, Gerente General o Jefe de área.

Art11. REQUISITOS PARA LA ADMISIÓN DE TRABAJADORES: LA HOSTERÍA se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir nuevos trabajadores para que presten sus servicios. Previamente a la prestación de sus servicios, los trabajadores deben presentar para la correspondiente anotación en el Registro de Trabajadores, los siguientes documentos.

- a. Original y copia de la Cédula de identidad y/o ciudadanía; en caso de ciudadanos extranjeros deben presentar su pasaporte con calidad migratoria, carné ocupacional expedido por el Ministerio de Trabajo y Empleo.
- b. Original y copia de del certificado de instrucción y educación del trabajador.
- c. Dos certificados de buena conducta, probidad y honradez, conferidos por personas solventes y a satisfacción de la HOSTERÍA.
- d. Certificado original de salud.
- e. Certificado original de sueldos del último empleador, o último comprobante de pago del impuesto a la renta.
- f. Currículum vitae u hoja de vida.
- g. Original y copia de papeleta de votación.
- h. Original y copia del record Policial actualizado.
- i. Original y copia de la partida de nacimiento.
- j. Original y copia de la licencia de conducción en caso de ser requerido al cargo.
- k. Copia del cané del IESS, en caso de que el trabajador hubiere estado afiliando anteriormente a dicho instituto.
- l. Partida de matrimonio en caso de estar casado/a.

- m. Declaración Juramentada original en el caso de tener Unión Libre o de Hecho.
- n. Copia de la cédula de identidad del o de la cónyuge.
- o. Partida de nacimiento original de los hijos.
- p. Informaciones sumarias actualizadas en el caso de tener otras cargas.
- q. Cualquier otro requisito solicitado por la HOSTERÍA o establecido en la ley.

Art.12 El trabajador proporcionará por escrito al empleador, la dirección domiciliaria actual, siendo su obligación comunicar de inmediato a la HOSTERÍA cualquier cambio de su dirección, la no presentación de estas comunicaciones será considerada como falta grave.

Art.13 DE LA FALSEDAD U OMISIÓN DE DOCUMENTOS O DATOS

Los aspirantes y/o trabajadores asumen totalmente la responsabilidad sobre la veracidad de todos los documentos presentados; en el caso que los trabajadores hubieran presentado documentos falsificados, alterados, o si hubieren omitido su obligación de proporcionar los datos a los que se refiere el artículo anterior, y tales irregularidades fueran comprobadas, se considerará falta grave y servirá de fundamento suficiente para que la HOSTERÍA solicite dar por terminado el Contrato de Trabajo, previo el trámite previsto en la ley, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes.

Art.14 En caso de falsedad comprobada al proporcionar los datos indicados en los artículos que anteceden, La HOSTERÍA podrá separar de inmediato al trabajador que incurra en ella, terminando su contrato sin necesidad de notificación alguna o desahucio, de acuerdo con lo establecido en el numeral dos del artículo trescientos diez del Código del Trabajo.

Art.15 VERACIDAD Y AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS E INFORMACIÓN.- La HOSTERÍA, sin perjuicio de los documentos receptados, podrá solicitar referencias de un aspirante a Trabajador y de sus Trabajadores en general, con el fin de asegurar la veracidad y autenticidad de los documentos e informaciones presentados.

Art.16 Cumplidos los requisitos anteriores, se procederá a celebrar por escrito el Contrato de Trabajo respectivo. El trabajador contratado podrá ser ubicado en el trabajo y departamento que La HOSTERÍA creyere conveniente.

Art.17 Ningún candidato o postulante a trabajador en La HOSTERÍA se considerará como trabajador de aquella mientras no suscriba el respectivo contrato de Trabajo.

Art.18 UBICACIÓN EN SECCIONES DE TRABAJO.- La HOSTERÍA está facultada para disponer la ubicación de sus trabajadores en sus departamentos o secciones que le sean necesarios.

5.5.3 CAPÍTULO III

De los Trabajadores

Art.19 QUIENES SON TRABAJADORES.- Son trabajadores de La HOSTERÍA todas las personas que presentan servicios lícitos y personales, bajo la dependencia laboral de La HOSTERÍA mediante contratos de trabajo, escritos, firmados, de acuerdo a las leyes laborales.

Art.20 DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO.- La HOSTERÍA celebrará los contratos individuales de trabajo permitidos por el Código de Trabajo y las Leyes laborales vigentes en el país. Los contratos de trabajo que la HOSTERÍA suscribirá o firmará con sus trabajadores son:

- a. Eventuales y ocasionales, de conformidad con la ley.
- b. A prueba, de acuerdo en lo dispuesto en el Art. 14 y 15 dl código del trabajo.
- c. Plazo fijo con los primeros noventa días de prueba y de acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 184 del código de trabajo
- d. Por horas, que se regularan de acuerdo a las disposiciones legales dictadas para este tipo de contratos especiales.
- e. Plazo indefinido con una duración mínima de un año, de acuerdo al primer inciso del Art. 14 del Código del Trabajo.
- f. Por conclusión de obra o servicio objeto del contrato.

Art.21 MOVILIDAD DEL PERSONAL.- A fin de racionalizar la administración de los recursos humanos y de optimizar los procesos de comercialización y de servicios, para fortalecer la fuente de trabajo, La HOSTERÍA dentro del marco legal, está facultada a:

- a. Trasladar a uno o varios trabajadores, temporal o definitivamente de un departamento a otro u otra área de trabajo, previo consentimiento del trabajador.
- b. De ser necesaria la movilidad del personal, se observará su capacitación y experiencia.

c. Los cambios suponen conservar la misma o similar denominación del puesto de trabajo, sin que en ningún caso se reduzca el ingreso económico del trabajador.

d. El cambio de equipos de oficina u otras herramientas de trabajo, que se asignen al trabajador en el futuro, no implican de forma alguna cambio de función que justifique alegar despido intempestivo.

La HOSTERÍA podrá crear nuevas líneas de servicios en su rama o cualquier otra o extinguir las existentes, todo esto de acuerdo con la conveniencia o necesidades, para lo cual podrá reubicar a los trabajadores en las diferentes secciones, produciéndose cambios de sitio de trabajo sin que pueda ser considerado como cambio de ocupación actual, para los efectos determinados en el Código de Trabajo, siempre que exista consentimiento previo por parte del trabajador.

Art.22 Ningún trabajador podrá considerarse despedido, sino cuando hubiese sido notificado en forma legal, por el Representante Legal o Jefe del Departamento correspondiente o las personas que hicieren sus veces y que estén debidamente autorizadas para ello.

5.5.4 CAPÍTULO IV

Jornadas de Trabajo

Art.23 De acuerdo al Contrato de Trabajo, la jornada semanal de trabajo será de cuarenta horas, es decir 8 horas diarias, 40 semanales, de lunes a viernes.

Por la naturaleza del negocio las jornadas diurnas y los descansos se aplican de acuerdo al Art. 47, capítulo V del Código del Trabajo:

“La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de 6 horas diarias, y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por 1 hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes”.

Todos los trabajadores de la HOSTERÍA deberán laborar cumpliendo de manera estricta con el horario fijado, aceptando las modificaciones aceptando las modificaciones que hicieren en el futuro y debidamente autorizada por los diferentes Jefes departamentales. Los horarios de trabajo deben ser primeramente aprobados por la Dirección Regional de Trabajo.

La HOSTERÍA podrá modificar dichos horarios, así como su distribución o repartición de las horas laborales de la semana, de acuerdo con las necesidades del servicio.

El trabajador deberá laborar fuera de la jornada ordinaria horas suplementarias o extraordinarias según se refiera en el Contrato de Trabajo vigente firmado con la HOSTERÍA.

Las entradas y salidas del personal se las hará únicamente por las puertas designadas para ello y cumpliendo con las normas de seguridad.

Tanto en cuanto el negocio pertenece al sector turístico, de ahí la importancia de la asistencia del personal, especialmente los fines de semana y feriados de carácter obligatorio, días en los que se pagará la remuneración con los recargos de ley; por tanto, la inasistencia de un día de fin de semana o feriado, será considerada una falta grave y se aplicará la multa máxima del 10% de su remuneración y de ocurrir más de tres veces en un período mensual de labor, será separado de la HOSTERÍA previo Visto Bueno al Ministerio de Trabajo.

Están negados los permisos para los fines de semana. El supervisor o Jefe inmediato decidirán el otorgar o no permiso si es el caso.

“El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el trabajador que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, solo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas”.

No se permitirá los atrasos al ingresar a su lugar de trabajo y en el horario establecido. Seguridad y cada Jefe Departamental controlará diariamente el ingreso como la asistencia y sancionará su incumplimiento.

En circunstancias de enfermedad deberá cada trabajador informar dentro de los tres primeros días de la enfermedad y cuando se incorpore a trabajar portará los certificados médicos del IESS o abalizados por este último, de tal forma que permitan la comprobación efectiva.

El abandono de trabajo en horas laborables, si ocurre por más de tres días consecutivos en un mismo mes de labor sin permiso o sin justificación o causa, será sancionado como desobediencia grave, por lo cual será solicitado el Visto bueno al Ministerio de Trabajo.

Ningún trabajador podrá salir del sitio de trabajo, tampoco puede faltar durante las horas de labor sin orden o permiso del jefe inmediato autorizado para ello, permiso que será considerado únicamente por enfermedad, calamidad doméstica y fallecimiento del cónyuge o pariente en segundo grado de consanguinidad o afinidad, ejercicio del sufragio y en los casos que verdaderamente tengan sus fundamentos y estén autorizados por su jefe.

Art.24 Las horas fijadas en el horario de trabajo inician y dan termino a la labor efectiva, en tal virtud, a la horade inicio el trabajador deberá estar en su sitio laborando, debidamente uniformado y equipado.

Art.25 Con el objeto de establecer un sistema de multi-habilidades, la HOSTERÍA podrá cambiar a los trabajadores de un turno a otro, de un departamento a otro y/o establecer el sistema de rotación, previo el consentimiento del trabajador, sin que se considere como despido.

De conformidad al artículo 52 del Código del Trabajo. La HOSTERÍA podrá disponer la asistencia de parte o de todo su personal los días sábados, domingos o festivos, compensando dicho trabajo con pago en dinero de acuerdo a la ley o con un tiempo de descanso equivalente al laborado en los días de descanso forzoso.

En los casos de funcionarios y directivos que desempeñen funciones de responsabilidad y confianza y en otros señalados en el artículo 58 del Código del Trabajo, no habrá lugar al pago de horas suplementarias, se hará contar así en el contrato escrito que se celebre con el trabajador.

Art.26 LOS TURNOS DE TRABAJO.- Corresponde a la HOSTERÍA regular los turnos de trabajo, su duración, sus horarios, su organización total o parcial, los cambios que le sean favorables en el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con las disposiciones laborales vigentes.

Si por razones técnicas no es posible suspender algún proceso de comercialización, distribución o de servicios, o bien en los casos en que coincidan feriados con los días normales de trabajo, en concordancia con los trabajadores se determinarán los cambios necesarios, notificándolos a los responsables de cada una de las áreas y previa probación del Propietario y/o Gerente General.

Los horarios y cambios de horarios serán aprobados primeramente por la Dirección Regional de Trabajo.

Art.27 ATRASOS.- La HOSTERÍA debido a la exigencia que demanda este tipo de actividad no concede minutos de tolerancia, por tal razón los trabajadores deben estar puntuales en su puesto de trabajo.

De existir atrasos, serán computados en forma mensual y descontados del rol de pagos, sin perjuicio de la pérdida de la remuneración en aplicación del Art.54 del Código de Trabajo, sin que el monto por multas exceda el 10% de la remuneración diaria, conforme el Art.44 del Código del Trabajo.

Art.28 Todos los trabajadores asistirán con puntualidad a realizar su labor diaria, prestándose además mutua cooperación para el mejor cumplimiento de sus labores.

Cuando el trabajador no pueda concurrir a trabajar a la HOSTERÍA por enfermedad u otra causa justa, solicitará el correspondiente permiso al Jefe inmediato o a quien haga sus veces, personalmente o por intermedio de otra persona, los permisos se concederán por escrito, y, la enfermedad será

comprobada con certificado del IESS de preferencia. La calamidad doméstica y la fuerza mayor serán comprobada a satisfacción de la HOSTERÍA.

Art.29 Las faltas repetidas de puntualidad o inasistencia al trabajo por más de tres días consecutivos dentro de un período mensual de labor, serán motivo para dar por terminadas las relaciones de trabajo, mediante Visto Bueno.

Los empleados y trabajadores que incurrieren hasta más de tres faltas injustificadas de asistencia o de puntualidad en diferentes días en un período mensual de labor, darán derecho al empleador para solicitar el Visto Bueno o Separación, ante la Inspección de Trabajo, de conformidad con el numeral 1 del artículo 172 del Código de Trabajo.

Art.30 Pasada la hora de entrada ningún trabajador podrá ingresar a su lugar de trabajo sin permiso previo de su Jefe inmediato o del Gerente General o de quien haga sus veces.

En este caso se sujetará a las sanciones del Art. 54 del Código del Trabajo, sin perjuicios de la reincidencia de más de tres veces en un mes de labor de atrasos fijado en el inciso segundo del artículo anterior puede dar derecho al empleador para solicitar el Visto Bueno de acuerdo con la ley.

Art. 31 Los trabajadores que tuvieren funciones de confianza no podrán cobrar como horas suplementarias aquellas que excedan de la jornada ordinaria, lo mismo regirá para los demás trabajadores a que se refiere el artículo 58 del Código del Trabajo. “Para los efectos de la remuneración no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada diaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces, el de los agentes viajeros, de seguros, de comercio como vendedores y compradores, siempre que no estén sujetos al horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores.

Art.32 El trabajo de la HOSTERÍA es un proceso plural de esfuerzos, continuo e ininterrumpido, que requiere de un planteamiento técnico, organizado y una perfecta dosificación de personal, equipos y materiales, en el que cada trabajador debe cumplir con su función específica, para no frenar el ritmo de la producción. La HOSTERÍA declara categóricamente que solo se concederá permiso en los casos establecidos por el Código de Trabajo, plenamente comprobadas las causales a satisfacción de la HOSTERÍA.

Art.33 Para los efectos del artículo 172 numeral 5to, del Código del Trabajo, se considerará ineptitud manifiesta del trabajador para la labor y ocupación para la cual se comprometió; si el trabajo realizado, no corresponde a la labor normal de los trabajadores de su área, departamento o sección.

Art.34 La obtención de permisos por parte de los trabajadores, mediante certificados o justificaciones falsas, alteradas, fraudulentas, o que fuere fruto de engaño, será considerado como falta grave sancionada con la separación del trabajo, previo Visto Bueno, por indisciplina o desobediencia grave del Reglamento Interno, y por falta de probidad.

Art.35 La HOSTERÍA elaborará los formularios de los contratos individuales de trabajo de acuerdo a las diversas modalidades a que se refiere el Reglamento Interno de Trabajo, los que a su vez suscritos legalmente constituyen parte integrante de este instrumento legal.

Art.36 Para ejecutar los trabajos que por naturaleza no puedan suspenderse, la HOSTERÍA podrá elaborar cuadros, turnos y autorizará la labor en horas de acuerdo al Código de Trabajo. Ningún trabajador sin el conocimiento ni consentimiento de la HOSTERÍA, paralizará o suspenderá sus labores normales ya que estos hechos afectarían el trabajo normal de la HOSTERÍA, causando graves retrasos y pérdidas.

Los horarios y cambios de horarios serán aprobados primeramente por la Dirección Regional del Trabajo.

5.5.5 CAPÍTULO V

Remuneraciones

Art.37 REMUNERACIONES.- Las remuneraciones las cubrirá la HOSTERÍA en dólares de los Estados Unidos de América o en la moneda de curso legal en forma mensual.

Art.38 El pago de subsidios se lo hará de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de trabajo vigente.

Art.39 La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. Las horas nocturnas y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por el Propietario y Gerencia General.

5.5.6 CAPÍTULO VI

De las obligaciones y prohibiciones

Art.40 DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR.- Son obligaciones del empleador:

- a. Pagar la remuneración del trabajador en los términos acordados en el contrato y de acuerdo a las disposiciones del Código del Trabajo.
- b. Adecuar los lugares de trabajo sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias.
- c. Proporcionar a los trabajadores los equipos, artículos y demás utensilios que sean necesarios para la ejecución de su trabajo.
- d. Tratar a los trabajadores con la debida consideración y respeto.
- e. Proporcionar a los trabajadores los certificados relativos a su trabajo.
- f. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio, como lo indica el Art.42 del Código del Trabajo.
- g. Afiliar a los trabajadores al IESS, desde el primer día de sus labores.
- h. Sujetarse al Reglamento Interno legalmente aprobado y a las disposiciones establecidas en el Art.42 del Código de Trabajo.

Art. 41 DE LAS PROHIBICIONES AL EMPLEADOR.- Se establecen como prohibiciones al empleador las siguientes:

- a. Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo Reglamento Interno legalmente aprobado.
- b. Obstaculizar visitas de inspectores o autoridades del trabajo en las instalaciones de la HOSTERÍA.
- c. Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
- d. Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.
- e. Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración.
- f. Obligar al trabajador a retirarse de la asociación a la que pertenezca o que vote por determinada candidatura.
- g. Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores.
- h. Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores.
- i. Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo.

j. Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores.

Art. 42 DE LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.- Son obligaciones de los trabajadores de la HOSTERÍA en general, las establecidas a continuación:

a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

b. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origen el uso normal de esos objetos, ni el ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni el proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

c. Trabajar en caso de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrán derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.

d. Observar buena conducta durante el trabajo.

e. Cumplir las disposiciones del Reglamento Interno expedido en forma legal.

f. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.

g. Comunicar al empleador o a su representante de los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores.

h. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

i. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades;

j. Y las demás normas del Código de Trabajo, las contempladas en leyes conexas, las de Reglamento y las siguientes:

1. Concurrir puntualmente al trabajo, a la hora de inicio de sus labores de acuerdo al turno y horario establecido. Deberán llegar por lo menos 5 minutos antes de la hora indicada. Cuando por causa legal el trabajador no pudiera concurrir a su trabajo, dará aviso a la administración y justificará la falta verbal y/o en forma escrita. Utilizará los uniformes de trabajo durante las horas de labor.

2. Efectuar el trabajo en los términos del contrato y especificaciones del nivel de supervisión, con la intensidad, cuidado y esmeros apropiados, en la forma, tiempo y lugar debidos.
3. Comunicar a su Jefe inmediato cualquier circunstancia que pueda afectar la realización del trabajo, desperfecto de los equipos, materiales o instalaciones.
4. Contribuir con toda su capacidad y responsabilidad a lograr los resultados que la HOSTERÍA desea, efectuando a la perfección las funciones encomendadas.
5. Es obligación del trabajador conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo. Si voluntariamente causa un desperfecto y no le da buen uso, el trabajador será objeto de sanción verbal o escrita.
6. Comunicar a su Jefe inmediato los peligros de daños materiales que amenacen a la vida y seguridad de todos.
7. Observar buena conducta durante el trabajo, y dentro de las instalaciones de la HOSTERÍA.
8. Asistir a las horas necesarias y poner todo empeño y dedicación a los cursos de perfeccionamiento para los cuales fuere convocado por la HOSTERÍA.
9. Someterse a los sistemas de control que han sido establecidos por la HOSTERÍA, sean estos permanentes u ocasionales.
10. El trabajador debe presentarse a su trabajo en pleno uso de sus facultades físicas y mentales, evitando el consumo de cualquier tipo de droga o alcohol por lo menos 24 horas antes de iniciar su turno laboral, con el vestuario completamente limpio y bien planchado, cortado el cabello, rasurado, cortadas la uñas, manos limpias y zapatos bien lustrados, es decir su aspecto personal debe ser impecable.

Art.43 DE LAS PROHIBICIONES AL TRABAJADOR.- Además de las establecidas en el artículo 46 del Código de Trabajo:

- a. Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, o la de otras personas, así como la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo.
- b. Tomar de las oficinas, bodegas o cocinas en general de la empresa, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materias primas o artículos elaborados.
- c. Portar armas de cualquier tipo durante las horas de trabajo.

- d. Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador.
- e. Usar los útiles, herramientas o equipos, suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados o para labores personales.
- f. Suspender el trabajo sin justificación alguna.
- g. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes o ingerir bebidas alcohólicas o usar estupefacientes en los lugares de trabajo.
- h. Fumar dentro del lugar de trabajo o en los lugares que existiera dicha prohibición.
- i. Hacer competencia al empleador en la comercialización y distribución de los productos y servicios de la HOSTERÍA.
- j. Suspender el trabajo, salvo si dicha situación está amparada en las disposiciones legales vigentes.
- k. Abandonar el trabajo sin causa legal.
- l. Realizar rifas o sorteos, sin autorización de la Gerencia General.
- m. Realizar labores ajenas a sus actividades normales dentro de las horas de trabajo.
- n. Negarse a la prestación de los servicios a los que está obligado.
- o. Alterar, suplantar o destruir registros, comprobantes y otros documentos de la HOSTERÍA, incluido los roles de pagos.
- p. Hacer afirmaciones falsas o tendenciosas sobre la HOSTERÍA, sus trabajadores o sus actividades.
- q. Cometer cualquier acto que signifique abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención penal o constituirse en cómplice o encubridor de los mismos.
- r. Ofender, amenazar, hostilizar, coaccionar o agredir de palabra o de obra, a directos funcionarios, clientes o a sus compañeros de labor dentro o fuera de las instalaciones de la HOSTERÍA.
- s. Esta absolutamente prohibido y será causa suficiente de Visto Bueno de acuerdo con el numeral 2 y 3 del Art. 172 del Código de Trabajo, dar informes, certificaciones, recomendaciones de cualquier naturaleza, peor aún en hojas

membretadas con el logotipo de la HOSTERÍA y suscritas como funcionario o Superior.

t. Jugar o participar de cualquier tipo de juegos de salón, cartas, etc, en el lugar de trabajo.

u. Todas las demás acciones u omisiones que signifiquen indisciplina, boicot, inmoralidad, falta de lealtad, de probidad, de abuso de confianza, intriga, deshonestidad o dolo contra la HOSTERÍA, sus representantes, clientes o trabajadores en general.

v. Tener comportamientos inmorales y faltos de ética que perjudiquen y/o impidan el normal desempeño de la HOSTERÍA.

w. Falta de aseo personal.

x. No atender a los clientes con diligencia.

y. Falsear los datos en la documentación exigida para ser contratado por la HOSTERÍA.

z. Alterar, adulterar o falsificar datos o información, en los partes o informes de trabajo, certificados médicos, o documentos de justificación o descargo.

aa. Hurtar o robar objetos pertenecientes a los trabajadores, funcionarios o clientes de la HOSTERÍA, ser autor, cómplice o encubridor, de cualquier delito tipificado en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

bb. Sacar o intentar sacar fraudulentamente materiales, equipos o cualquier otro bien perteneciente a la HOSTERÍA.

cc. Realizar trabajos personales, dejando con ello de cumplir con sus obligaciones laborales para con la HOSTERÍA.

dd. Poner, escribir, enviar, o distribuir textos insultantes, subversivos, pornográficos, inmorales o poner dibujos o figuras obscenas en las paredes, equipos, o cualquier lugar de la HOSTERÍA.

ee. Usar palabras indecorosas o ejecutar actos o escándalos reñidos con la indisciplina, la moral o las buenas costumbres.

ff. Permanecer en el interior del lugar de trabajo o de las instalaciones de la HOSTERÍA en horas distintas a las de la jornada de trabajo, sin la autorización expresa o causa justa para ello.

gg. Desaparecer, inutilizar, destrozar o causar voluntariamente desperfectos en los productos que comercializa la HOSTERÍA, útiles, instalaciones, enseres y documentos de la HOSTERÍA o contribuir a ello por negligencia u omisión.

hh. Acudir al trabajo bajo los efectos del alcohol o ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.

ii. Emitir malos tratos de palabra al personal directivo de la HOSTERÍA o de algún compañero, jefe, subordinado y especialmente a los clientes.

jj. El incumplimiento de las obligaciones laborales o hacer caso omiso de las prohibiciones previstas en el presente Reglamento.

kk. Fingir enfermedad o incapacidad con el objeto de eludir sus obligaciones.

5.5.7 CAPÍTULO VII

De las faltas

Art. 44. CLASIFICACIÓN.- Las faltas para efectos de este reglamento se clasifican en:

1. Faltas leves, y;
2. Faltas graves.

Art.45 DE LAS FALTAS LEVES.- Se consideran faltas leves:

- a. Atrasos de hasta 3 minutos y por más de 3 veces en un período mensual de labor.
- b. No atender al público con diligencia y corrección debidas, siempre que esta desatención no cause pérdida del cliente.
- c. Ofensas o irrespeto en el trato con los compañeros.
- d. Dejar ropa u objetos personales fuera de los sitios indicados.
- e. Dejar basura de cualquier índole en el suelo o fuera de los lugares designados para depositarlos, así como dejar desordenado o sucio el puesto de trabajo al terminar la jornada.
- f. Mantener los radios o equipos de audio con volumen exagerado.
- g. Arrojar atribuciones o funciones que no le competen.
- h. Permanecer por un tiempo superior al establecido en el horario, en la toma de alimentos.
- i. Falta de aseo personal.

j. Permanecer en el interior del lugar de trabajo o de las instalaciones de la HOSTERÍA en horas distintas de la jornada de trabajo, sin autorización expresa o causa justa para ello.

k. El incumplimiento de las obligaciones laborales o hacer caso omiso de las prohibiciones previstas en el presente reglamento.

Se considerarán faltas graves, cuando se han cometido más de tres faltas leves.

Art.46 DE LAS FALTAS GRAVES.- Se consideran faltas graves, cuando se han cometido más de tres faltas leves o en las siguientes circunstancias:

a. Falsar los datos en la documentación exigida para ser controlado por la HOSTERÍA.

b. Alterar, adulterar, o falsificar datos o información, en los partes o informes de trabajo, certificados médicos o documentos de justificación o descargo.

c. Hurtar o robar objetos pertenecientes a los trabajadores, funcionarios o clientes de la HOSTERÍA, ser autor, cómplice o encubridor de cualquier delito tipificado en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

d. Sacar o intentar sacar fraudulentamente materiales, equipos o cualquier otro bien perteneciente a la HOSTERÍA.

e. Realizar trabajos personales, dejando con ello de cumplir con sus obligaciones laborales para con la HOSTERÍA.

f. Poner, escribir, enviar, o distribuir textos insultantes, subversivos, pornográficos, inmorales o poner dibujos o figuras obscenas en las paredes, equipos, o cualquier lugar de la HOSTERÍA.

g. Usar palabras indecorosas o ejecutar actos o escándalos reñidos con la disciplina, la moral o las buenas costumbres.

h. Desaparecer, inutilizar, destrozar o causar voluntariamente desperfectos en los productos que comercializa la HOSTERÍA, útiles, instalaciones, enseres y documentos de la HOSTERÍA o contribuir a ello por negligencia u omisión.

i. Acudir al trabajo bajo los efectos del alcohol o ingerir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo.

j. Emitir malos tratos de palabra al personal directivo de la HOSTERÍA o de algún compañero, jefe, subordinado y especialmente a los clientes.

k. Fingir enfermedad o incapacidad con el objeto de eludir sus obligaciones.

5.5.8 CAPÍTULO XIII

De las sanciones

Art. 47 El incumplimiento o desacato de las disposiciones emanadas del presente Reglamento Interno de Trabajo, da derecho a la empleadora para imponer al trabajador las siguientes sanciones:

Art. 48 SANCIONES.- De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se considerarán como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la empresa en el caso de haberlo hecho.

- a. Amonestación verbal.
- b. Amonestación escrita.
- c. Multa de hasta el 10% de la remuneración del trabajador.
- d. Visto Bueno ante el inspector de trabajo.

La aplicación de las sanciones enumeradas se aplicará siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento, obedecerá al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la empresa.

Art. 49 SOLICITUD DE VISTO BUENO.- Es el trámite legal previsto en el Código del Trabajo por medio del cual el empleador en uso de sus legítimos derechos solicita al Inspector del trabajo iniciar un trámite administrativo a fin de dar por terminado el contrato de trabajo, al estar incurso el trabajador en una de las causales determinadas en el artículo 172 del mencionado Código.

Se iniciará también el trámite de Visto Bueno cuando el trabajador haya cometido cualquiera de las faltas graves de conformidad a lo previsto en el presente Reglamento, o aquellas que expresamente se determina será causa de Visto Bueno, debiendo concordarse las faltas cometidas con la causal respectiva del artículo 172 del Código de Trabajo.

Art. 50 RESPONSABILIDADES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES.- En caso de que se produjere un robo o hurto de bienes de propiedad de la HOSTERÍA, el trabajador que tuviere conocimiento del hecho está en la obligación de denunciarlo inmediatamente al Gerente General o quien haga sus veces. Toda omisión a este respecto será considerada como encubrimiento, por tanto podrá constituir falta de probidad, "siempre y cuando el Inspector de Trabajo lo califique de esa manera" Art. 172 numeral 3 y dará lugar al trámite de Visto Bueno.

Art.51 Serán sancionadas como faltas graves tanto las infracciones calificadas como tales en este Reglamento Interno de Trabajo, así como las constantes en leyes, decretos y reglamentos emitidos por los órganos del poder público, que facultan al empleador a dar por terminado el contrato de trabajo con el infractor, especialmente las señaladas en el Art. 172 del Código del Trabajo

5.5.9 CAPÍTULO IX

Disposiciones Generales

Art. 52 INSTRUCCIONES DEL PROPIETARIO Y-O GERENCIA.- El Propietario y/o la Gerencia General de la HOSTERÍA podrán normar casos específicos, mediante instructivos o circulares que se harán públicos y que se denominarán "Instrucciones de Gerencia", las que no podrán contravenir disposiciones legales y/o reglamentarias, las mismas que serán de aplicación obligatoria.

Art. 53 Las órdenes y disposiciones de la Gerencia General de la Hostería, deberán considerarse como obligatorias para todo el personal y que tienen que ser acatadas.

Art. 54 Los trabajadores prestarán sus servicios demostrando moralidad y honradez en el desempeño de su trabajo, manteniendo limpio y aseado el puesto de trabajo, cuidando los implementos y prendas entregadas para el servicio, demostrando respeto a sus superiores y a los clientes.

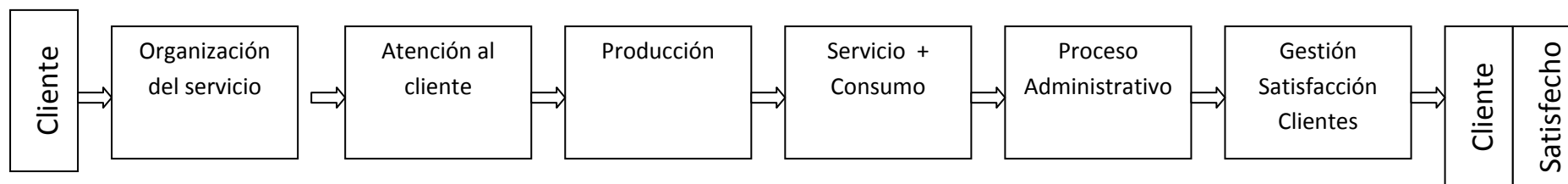
Art. 55 Cuando el trabajador se separe de su trabajo, antes de recibir su liquidación está obligado a la entrega de los implementos y equipos y más enseres que estén a su cargo y cuidado para la ejecución del trabajo.

Art. 56 La empresa podrá celebrar con sus trabajadores los contratos establecidos en el artículo 14 del Código Laboral vigente. Los contratos laborales deberán constar obligatoriamente por escrito y deberán ser registrados ante la inspección del trabajo que corresponda.

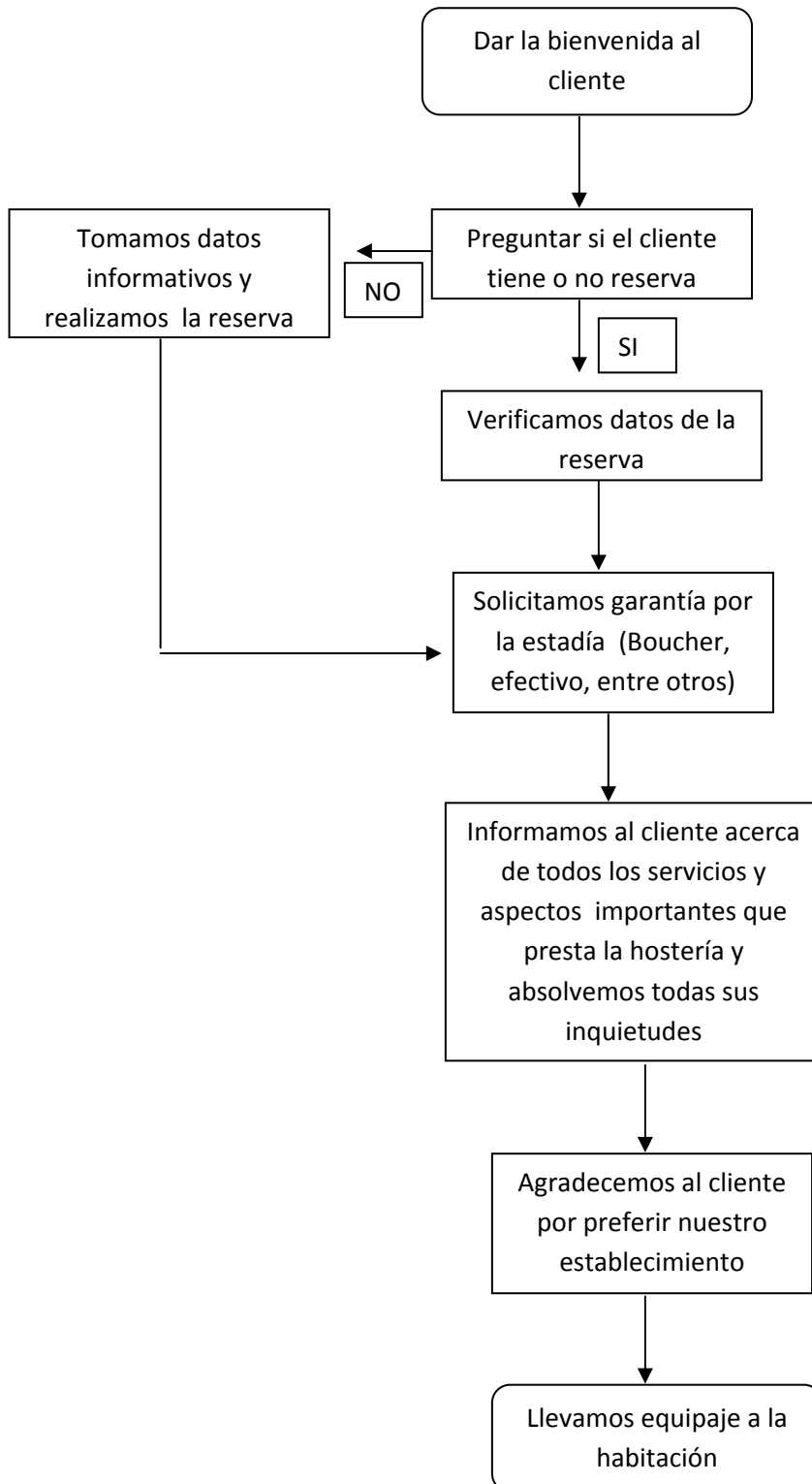
Art. 57 El presente Reglamento Interno, entrará en vigencia una vez aprobado por la Dirección regional del Trabajo y será exhibido en un lugar visible de los puestos de trabajo de la HOSTERÍA, pudiendo ser reformado en cualquier momento, total o parcialmente de acuerdo con lo previsto en el Art. 64 del Código del Trabajo.

5.6 Diagrama de Procesos

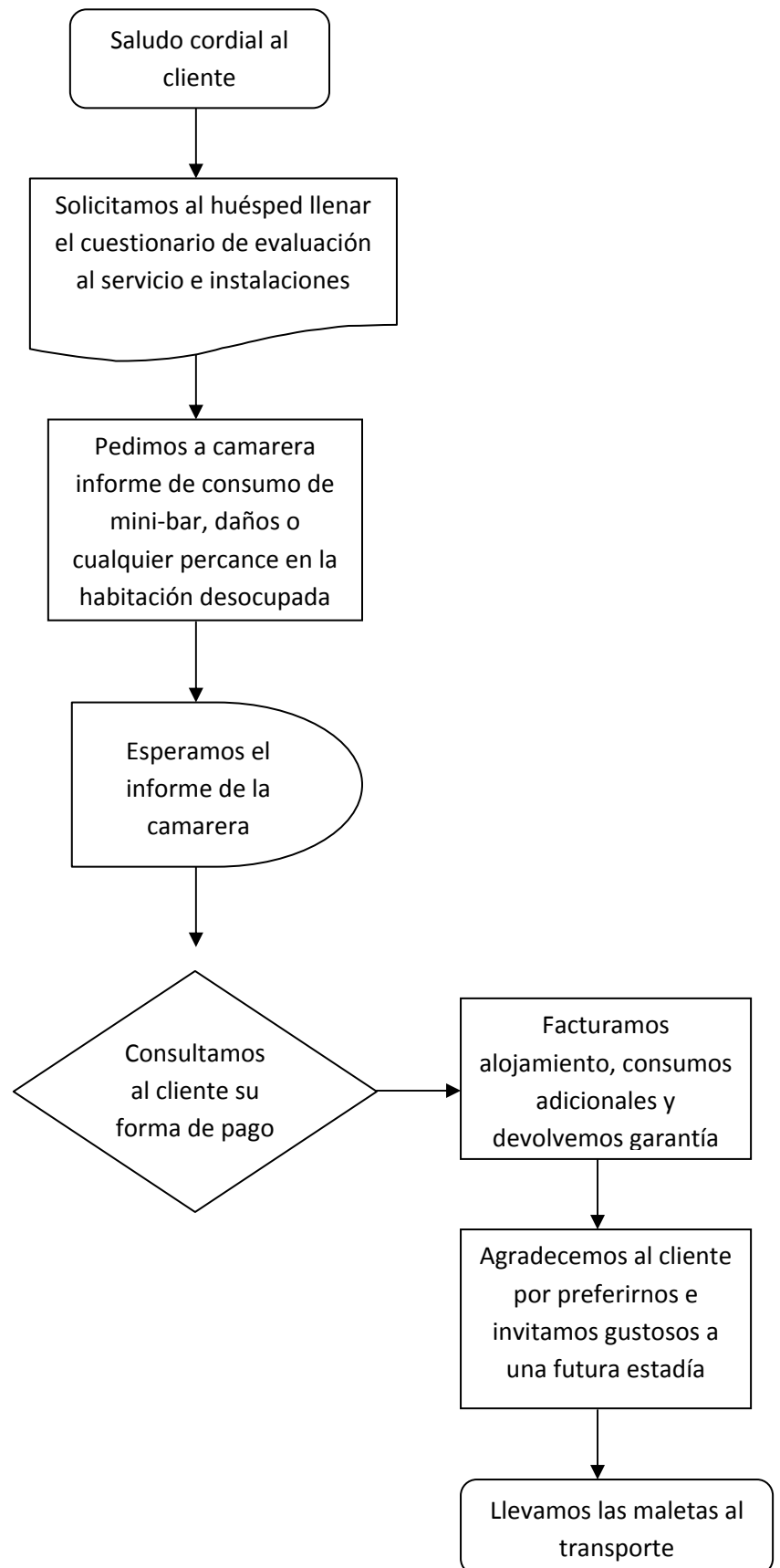
5.6.1 Mapa de Procesos



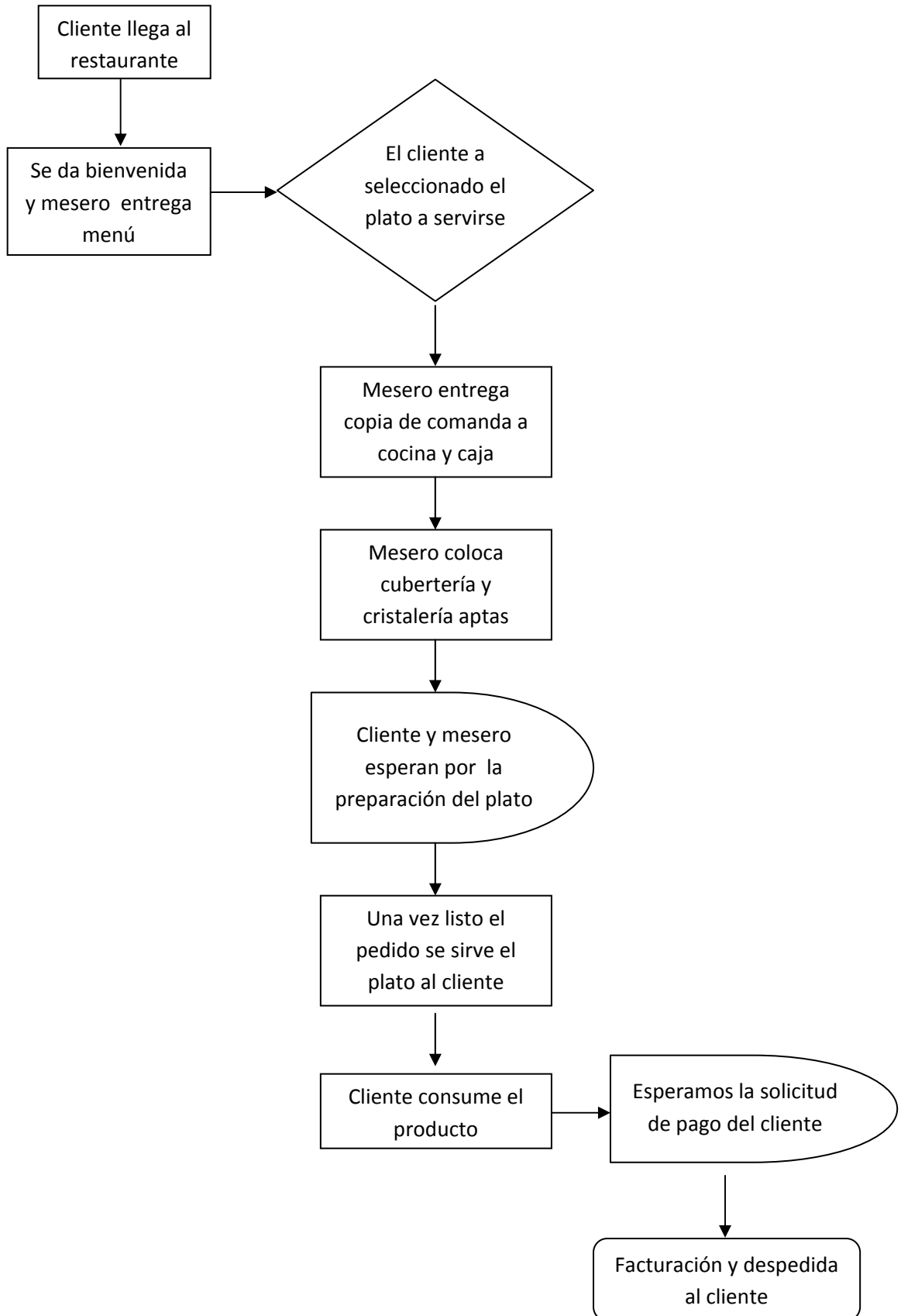
5.6.2 Proceso de check in



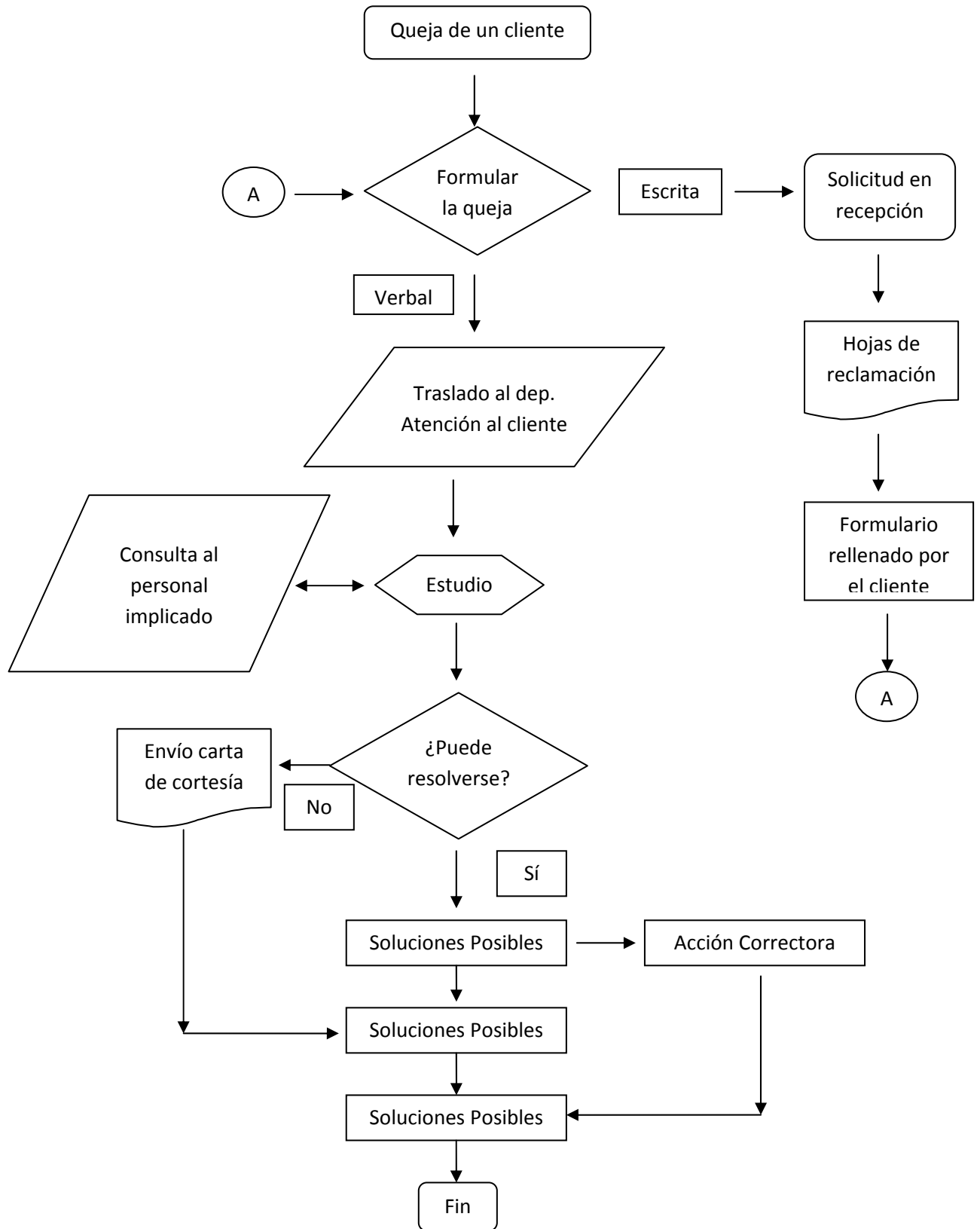
5.6.3 Proceso de check out



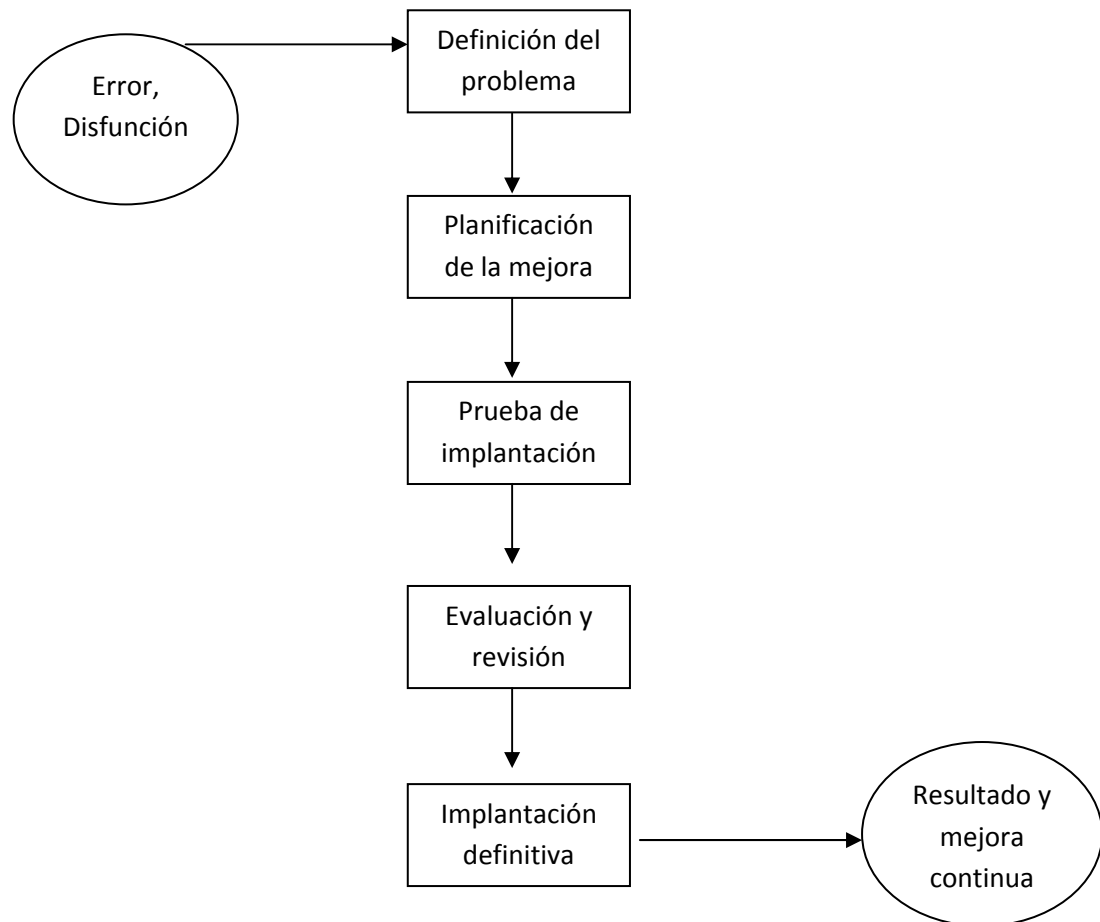
5.6.4 Proceso para servir un plato



5.6.5 Diagrama de flujo



5.6.6 Proceso de Mejora



5.7 Sueldos

HOSTERÍA												
ROL DE PAGO												
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
2	Recepcionista 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
3	Mesero 5	1,600.00	149.60	1,450.40	120.87	120.87	120.87	60.43	194.40	617.43	2,067.83	24,814.00
4	Barman 1	240.00	22.44	217.56	18.13	18.13	18.13	9.07	29.16	92.62	310.18	3,722.10
5	Camarera 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
6	Jefe Ama de Llaves 1	280.00	26.18	253.82	21.15	21.15	21.15	10.58	34.02	108.05	361.87	4,342.45
7	Capitan 1	280.00	26.18	253.82	21.15	21.15	21.15	10.58	34.02	108.05	361.87	4,342.45
8	Guardia 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
	TOTAL	3,560.00	332.86	3,227.14	268.93	268.93	268.93	134.46	432.54	1,373.79	4,600.93	55,211.15
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
9	Sueldo Cocinero (1)	300.00	28.05	271.95	22.66	22.66	22.66	11.33	36.45	115.77	387.72	4,652.63
10	Posillero (1)	240.00	22.44	217.56	18.13	18.13	18.13	9.07	29.16	92.62	310.18	3,722.10
11	Ayudante de Cocina (2)	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
	TOTAL	780.00	72.93	707.07	58.92	58.92	58.92	29.46	94.77	301.00	1,008.07	12,096.83
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Gerente General	800.00	74.80	725.20	60.43	60.43	60.43	30.22	97.20	308.72	1,033.92	12,407.00
	TOTAL	800.00	74.80	725.20	60.43	60.43	60.43	30.22	97.20	308.72	1,033.92	12,407.00

Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

5.8 Estudio Legal

5.8.1 Introducción

Es un análisis de los aspectos legales que abarcan todas las disposiciones generales que la Ley de Compañías plantea dentro de sus artículos y tienen que ser respetados rigurosamente por las empresas de acuerdo a la ley del lugar donde se constituirá la misma, para evitar incurrir en costos por multas y tributos excesivos que puedan perjudicar o incluso ocasionar el fracaso de la empresa.

5.8.2 Concepción de la empresa

Al crear una empresa o negocio, es necesario que lo constituyamos legalmente, ello nos permitirá que nuestra empresa sea legalmente reconocida, que esté sujeto a créditos, que podamos emitir comprobantes de pago, que podamos producir, comercializar y promocionar nuestros productos o servicios con autoridad y sin restricciones.

Al momento de constituir legalmente nuestra empresa, una decisión importante es la de elegir uno de los diferentes tipos de empresa o sociedad que existen y que vamos a utilizar.

Es así que “Hostería de la Fama” será constituida como persona Jurídica, esto se debe a que la persona jurídica es una empresa o negocio que ejerce derechos y obligaciones a su nombre.

Crear una empresa o negocio como Persona Jurídica, significa que es la empresa, y no nosotros es quien adquiere y asume los derechos y las obligaciones.

A diferencia de la Persona Natural, las obligaciones las asume la empresa, las cuales se limitan y están garantizadas sólo con los bienes que la empresa pueda tener a su nombre (tanto capital como patrimonio).

Ésta (el tener “responsabilidad limitada”) es la principal característica y mayor ventaja de crear una empresa como Persona Jurídica.

Veamos a continuación otras ventajas:

Ventajas

- Toda la responsabilidad la asume la empresa, por tanto, el dueño o los dueños no asumen las obligaciones con sus patrimonios o bienes personales (lo que sí sucede en la Persona Natural).
- Mayor disponibilidad de capital: debido a que el capital puede ser aportado por varios socios.
- Posibilidad de conseguir una mayor financiación.

5.8.3 Negocio de un solo propietario

Estas compañías están en manos de una sola persona, quien normalmente es responsable de las operaciones diarias para su funcionamiento. Los propietarios únicos poseen todos los valores de la empresa y las ganancias generadas por ésta. También asumen la responsabilidad total por cualquiera de los pasivos o deudas. A los ojos de la ley y del público, usted y su negocio son lo mismo.

Ventajas de ser propietario único

- Es la forma más sencilla y barata para poseer y organizar un negocio.
- Los propietarios únicos tienen el control total, dentro de los parámetros indicados por la ley, y pueden tomar las decisiones que más les convengan.
- Los propietarios de negocios poseen todos los ingresos generados por su negocio ya sea para ahorrarlos o para volverlos a invertir.
- Las ganancias del negocio fluyen directamente hacia la declaración de impuestos personales del propietario.
- Si así lo deseara, es muy fácil disolver o cerrar el negocio.

5.8.4 Registro único de contribuyentes

Requisitos:



- a. Formulario RUC 01-A y 01-B, suscritos por el representante legal y debidamente llenado por el contribuyente.
- b. Original y copia o copia certificada de la escritura de la constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.
- c. Original y copia o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el registro mercantil.
- d. Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono o pago del impuesto predial (año actual o anterior), contrato compra venta del bien, pago del servicio de TV cable, telefonía celular o estatus de cuenta, todo a nombre del

sujeto pasivo (Sociedad, Representante Legal o Accionistas), máximo de tres meses atrás.

- Del domicilio actual (Matríz).
- Del lugar en el que se realizará la actividad económica.

e. Identificación del Representante Legal y del Gerente General:

- Para ecuatorianos: Presentación y copia clara de cédula de identidad y papeleta de votación.
- Para extranjeros residentes: Copia clara de la cédula de identidad.

f. Original y copia de las hojas de los datos generales del registro de sociedades emitidas por la Superintendencia de Compañías.

g. Si son más de ocho socios o accionistas se deberá presentar una ficha técnica en medio magnético con información de los mismos.

h. Carta suscrita por el contador del sujeto pasivo, con copia de la cédula de identidad adjunta, certificando su relación laboral o contractual con el contribuyente. El contador deberá tener RUC con actividades de contabilidad.

5.8.5 Permiso de SAYCE

DERECHOS AUTORES Y COMPOSITORES (S.A.Y.C.E.)

Obligación: Pagar a SAYCE derechos por difusión pública de música.

Base Legal: Ley de Propiedad Intelectual; Pliego Tarifario: Res 009 (R.O. 290 de 22/03/01)

Dirección: Av. 10 de Agosto y Río Coca, Quito- Ecuador

Teléfonos: 2462638 y 2243083

Mail: www.sayce.com.ec

La Sociedad de Autores y Compositores Ecuatorianos “S.A.Y.C.E.”, es una entidad de gestión colectiva, de derecho privado, con finalidad social; cuyo

deber primordial es preservar los derechos morales y administrar los derechos económicos resultantes de la utilización pública de las obras de autores nacionales y/o extranjeros a los que representa.

Son atribuciones de la SAYCE, entre otras:

☐ Recaudar los derechos económicos o regalías correspondientes al autor, compositor y titulares del derecho conexo que hubieren confiado su administración, producto de la reproducción; distribución pública; importación; traducción, arreglo o transformación; y, comunicación pública de las obras nacionales y extranjeras.

☐ Establecer las tarifas relativas a las licencias de uso sobre las obras o producciones que conformen su repertorio. Tarifas que serán publicadas en el Registro Oficial por disposición de la Dirección Nacional de

Derechos de Autor.

☐ Celebrar acorde con la Ley, convenios con organizaciones de usuarios y/o sociedades de gestión colectiva de autores, compositores, artistas y en general con personas jurídicas que representen a autores, intérpretes o ejecutantes de obras de interés público nacionales e internacionales de manera bilateral o multilateral, contratos que establezcan tarifas sobre los derechos patrimoniales de autor y conexos.

El pliego tarifario de SAYCE establece, dentro de los derechos económicos (patrimoniales) de los derechos de autor, la cuantía mínima legal a pagarse por

la explotación de obras que conforman su repertorio. Este pliego está publicado en el Registro Oficial No. 290 del 22 de marzo del 2001.

5.8.6 Patente Municipal o Licencia única anual de funcionamiento

Ordenanza No. 03.

EL GOBIERNO CANTONAL DE SAN VICENTE

Considerando:

Que, los artículos 381 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal establecen a favor de los municipios el cobro del impuesto de patentes municipales; y,

Que, es necesario normar los requisitos a los que deben someterse los contribuyentes que ejerzan actividades de orden económico en al jurisdicción del cantón San Vicente,

Expide:

La reforma a la Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón San Vicente.

DE LA PATENTE ANUAL

Art. 1.- El impuesto de patente anual se causa por la autorización que la Municipalidad concede a una persona natural o jurídica, para que pueda ejercer una actividad comercial, industrial o de cualquier orden económico, previa inscripción en el registro que para el efecto mantendrá el Departamento Municipal de Rentas.

La patente anual será solicitada en los plazos que establece el Art. 383 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

DEL SUJETO ACTIVO

Art. 2.- El sujeto activo de este impuesto es la I. Municipalidad de San Vicente. La patente anual lo administrará la Dirección Financiera a través del Departamento Municipal de Rentas.

DEL SUJETO PASIVO

Art. 3.- Son sujetos pasivos del tributo establecido por medio de la presente ordenanza y están obligados a obtener la patente respectiva todos los comerciantes e industriales, así como las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades de orden económico, con o sin matriculas de comercio dentro del cantón San Vicente, como son:

- Los representantes legales de personas jurídicas y entes colectivos con personería legalmente reconocida;
- Las personas que dirigen, administran o tengan la disponibilidad de actividades económicas;
- Los mandatarios, agentes oficiosos y/o gerentes voluntarios respecto de actividades económicas que administren;
- Los adquirentes de negocios, empresas o actividades económicas en general, por los impuestos de patentes municipales que se hallare adeudando el vendedor, generados en la actividad económica, por el año en que se realiza la transferencia y por el año inmediato anterior cuando estuvieren adeudando, responsabilidad que se limitará al valor de esos bienes; y,
- Los sucesos a título universal, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el causante.

OBLIGACIONES DE LOS SUJETOS PASIVOS

Art. 4.- Están obligados a obtener la patente, en el Departamento de Rentas, presentando los siguientes documentos:

- A) Formulario de solicitud de patente;
- B) Copia de cédula y papeleta de votación;
- C) Copia del RUC
- D) Permiso del Cuerpo de Bomberos; y,
- E) Copia del acta de constitución cuando la actividad tenga personería jurídica.

El formulario de solicitud será adquirido en al Tesorería Municipal y llenado por el interesado o por el personal de Rentas, con los siguientes datos:

- A) Fecha de presentación;

- B) Nombres completos del propietario de la actividad económica o representante legal de la misma,
- C) Número de cédula;
- D) Papeleta de votación;
- E) Número del RUC;
- F) Nacionalidad;
- G) Dirección domiciliaria del propietario o representante legal;
- H) Actividad económica a la que se dedica;
- I) Razón social con que opere;
- J) Capital en operación (total activos menos pasivos corriente);
- K) Ubicación del establecimiento; y,
- L) Firma autorizada del declarante

Art. 5.- La inscripción y obtención de dicha patente se cumplirá dentro de los siguientes plazos y condiciones:

- A) caso de iniciar una actividad económica, deberán registrarse en el catastro para obtener la patente, dentro de los treinta días siguientes al final del mes En que empezare a operar,
- B) Los industriales, comerciantes o proveedores de servicios que vienen ejerciendo estas actividades deberán actualizar sus datos dentro de los treinta día subsiguientes a la presentación de la declaración del impuesto a la renta de cada año, debiendo acompañar quienes según las leyes pertinentes estuvieren obligados a llevar contabilidad una copia de la declaración presentada al SRI, datos que servirán de base para establecer un capital operativo; y,
- C) Solo se otorgará patente por primera vez, a las actividades económicas que se instalen en los sectores determinados factibles por la Ordenanza que reglamenta el uso del suelo en el cantón de San Vicente. Para determinar esta factibilidad el Departamento de Rentas podrá solicitar informes técnicos a la Dirección de Planificación y al Departamento de Gestión Ambiental, debiendo coordinar acciones con este último, previas a la renovación de patentes a las actividades que ameriten la implementación de planes de mitigación de impactos negativos al ser humano y al medio ambiente, por parte de los dueños o representantes legales de esas actividades.

Art. 6.- En caso de aumento de capital, cambio de propietario o accionistas, cambio de domicilio, de denominación del establecimiento, deberá ser comunicado al Departamento Municipal de Rentas para su actualización en el respectivo catastro, asumiendo el contribuyente la responsabilidad legal ante la I. Municipalidad, con su firma en el formulario de actualización del catastro, adquirido en la Tesorería y adjuntado copia de los estados financieros presentados a la Superintendencia de Compañías.

Art. 7.- En caso de liquidación de las actividades económicas que causen las obligaciones de los tributos materia de esta ordenanza, deberá comunicarse a la Jefatura de Rentas, dentro de treinta días contables a partir de la finalización de las operaciones, cumpliendo el siguiente procedimiento:

- A) Cancelación de valores adecuados y presentación de la copia de este comprobante; y.
- B) Compra y presentación del formulario R.6 para eliminación del catastro.

Comprobado dicho caso se procederá a la cancelación de la inscripción y a suprimir el nombre del catastro, de otro modo se entenderá que el negocio continúa hasta la fecha de su aviso.

DEL CENSO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS

Art. 8.- El Departamento de Avalúos y Catastros Municipal, generará nuevos catastros cada diez años, mediante el levantamiento de un censo de actividades económicas en la jurisdicción del cantón San Vicente.

DEL MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS.

Art. 9.- El catastro de contribuyentes de los impuestos de patente anual, así como de impuestos y tasas adicionales, será actualizado permanentemente por el personal del Departamento de Rentas, en función de las declaraciones y de las observaciones en sitio.

Previa actualización del catastro de predios urbanos y rurales se mantendrá el enlace con la clave catastral de predios urbanos y en el sector rural se asignarán nuevos códigos en función del nuevo catastro de predios urbanos en el sector rural que generará el Departamento de Avalúos y Catastros.

Art. 10.- Los sujetos pasivos están obligados a informar al Departamento Municipal de Rentas sobre los cambios producidos; en el caso de cambio de propiedad, la obligación será del nuevo propietario sin perjuicio de la responsabilidad que establece el Art. 27 del Código Tributario.

DETERMINACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE

Art. 11.- El impuesto se calcula sobre la base del capital en operación, aunque en la matrícula de comercio conste otro capital. Se entenderá como capital en operación la suma de todas las cuentas de activo, menos los valores por concepto de obligaciones a corto plazo (pasivo corriente), datos contables del ejercicio fiscal de año inmediato anterior. En caso de no llevar contabilidad el capital operativo se estimará con base a los registros de ingresos y gastos que posea el dueño o representante de la actividad económica, declarados o no en el Servicio de Rentas Internas.

Para cada tipo de actividad catastrada se considerará la clasificación con las siguientes categorías, éstas constituirán uno de los parámetros para determinar la tarifa diferenciada de recolección de basura.

CATEGORÍA

Pequeña	01
Mediana	02
Grande	03
Banco e Industrias	04

DETERMINACIÓN PRESUNTIVA

Art. 12.- Cuando los sujetos pasivos no presentaren su declaración para la obtención de la patente en el plazo establecido, el(la) Jefe de Rentas le notificará recordándole su obligación y, si transcurridos ochos días, no diere cumplimiento se procederá a determinar la base imponible en forma presuntiva, de conformidad con el Art. 92 del Código Tributario. El mismo procedimiento se aplicará cuando los documentos que sustenten la declaración no son aceptables por razones fundamentales o no presten mérito suficiente para acreditarlos.

SANCIÓN POR FALTA DE DECLARACIÓN

Art. 13.- Los sujetos pasivos obligados a presentar declaración, que no lo hicieren en el plazo establecido serán sancionados por el Director Financiero de acuerdo a los artículos 385 a 388 del Código Tributario.

DEL EJERCICIO IMPOSITIVO

Art. 14.- El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1 de enero al 31 de diciembre.

Cuando la actividad generadora del impuesto se inicie en fecha posterior al primero de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año y se cobrará lo correspondiente a los meses de operación del establecimiento.

PLAZO PARA OBTENER LA PATENTE Y PROCESO DE RECAUDACIÓN

Art. 15.- Los títulos de crédito o patentes anuales estarán listos en las ventanillas de Tesorería el uno de enero de cada año. La Jefatura de Rentas emitirá estos títulos en forma automatizada, para que el contribuyente cancele su valor previo a la presentación del último título de crédito.

CUANTÍA DE LOS DERECHOS DE LA PATENTE ANUAL.

Art. 16.- Sobre la base imponible o capital operativo se aplicará la siguiente fórmula:

10,00 USD de base más el 2 por mil de la base imponible de cada actividad económica, exonerándose las actividades que tienen una base imponible de hasta 149,00 USD; ningún valor absoluto a pagar será superior a 5.000,00 USD anuales.

Art. 17.- El comprobante del pago de la patente anual, deberá ser exhibida por el dueño o representante legal de la actividad económica en el lugar más visible del establecimiento.

DE LAS EXENCIONES

Art. 18.- Estarán exentos del pago de este impuesto:

- Únicamente los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano;
- Las personas de la tercera edad en las condiciones que determina la Ley del Anciano; y,
- Las personas que acrediten ser minusválido(as)

INTERESES A CARGO DEL SUJETO PASIVO

Art. 19.- Los contribuyentes de este impuesto deberán cancelar sus respectivos títulos de crédito dentro del año correspondiente, de no hacerlo el interés anual se calculará conforme a las tasas que periódicamente fije el Banco Central. Los intereses se cobrarán junto con la obligación tributaria.

DE LAS MULTAS

Art. 20.- En caso de mora en la inscripción, el impuesto anual se cobrará desde la fecha que se inició la actividad económica, juntamente con el valor de la patente anual, por cada año de tardanza.

Art. 21.- Los tributos que no hayan sido cancelados oportunamente deberán ser liquidados de acuerdo a las disposiciones pertinentes del Código Tributario.

DE LOS RECLAMOS

Art. 22.- En caso de errores en la determinación del impuesto, el contribuyente tiene derecho a solicitar al Director Financiero, o a quien haga sus veces, la revisión del proceso de determinación y por ende la rectificación de la cuantía del impuesto a que hubiere lugar, también podrá solicitar la exclusión de su nombre del registro de contribuyentes de este impuesto en los casos de enajenación, liquidación o cierre definitivo del negocio.

Art. 23.- Queda derogada la Ordenanza anterior y cualquier otra, o resolución que se haya dictado y que se oponga a los establecido en esta ordenanza, la misma que entrará en vigencia a partir de su aprobación sin perjuicio de su promulgación en el registro oficial.

Dada en la Sala de Sesiones del Gobierno Cantonal de San Vicente, a los veintitrés de Marzo del 2005.

5.8.7 Reglamento del Ministerio de Turismo referente al funcionamiento del proyecto

El Reglamento General de actividades Turísticas es un instrumento normativo, emitido por el Ministerio de Turismo, el mismo que determina las reglas de las actividades turísticas sobre: alojamientos; categorización y características de los establecimientos hoteleros; de los guías profesionales de turismo; de la bolsa internacional de turismo; de la obtención de la licencia anual de funcionamiento; del ecoturismo y la sostenibilidad; de la promoción turística; de la capacitación, formación y profesionalización turística; del patrimonio y régimen financiero; del control y las obligaciones; de las políticas de Estado en torno a la actividad turística; entre otros. **(Ver Anexo 26)**

CAPITULO VI

6. ESTUDIO FINANCIERO

6.1 Objetivo

En base a un estudio financiero veraz, determinar si el proyecto de “Hostería de la Fama” a realizarse en un período máximo de cinco años será rentable o no y de ser el caso, definir el tiempo de recuperación de la inversión.

6.2 Plan financiero y evaluación económica

El estudio financiero es muy importante en la creación de una empresa, será la herramienta principal para determinar si el proyecto será factible o no. Para la realización de este capítulo se toma en cuenta varios estudios previos, tales como: Estudio de mercado y Estudio técnico, estos permitirán conocer ciertos aspectos importantes para poder realizar un análisis financiero real y completo. En este capítulo se tomará en cuenta todos los procedimientos de inversión a realizarse, considerando dentro de esto a los gastos administrativos en los cuales se detalla el sueldo a percibir por parte de cada uno de los miembros de la compañía; asimismo como los costos directos e indirectos de fabricación, depreciaciones, entre otros, ya que con estos se logrará identificar la cantidad de dinero necesario para costear el proceso de producción y comercialización de los productos y servicios.

6.3 Estructura del financiamiento

El proyecto de “Hostería de la Fama” requiere de un monto de inversión total de 821,166.25 \$, la inversión se financiará en un 63.40% con capital propio y en un 36.60% con un préstamo realizado a la Corporación Financiera Nacional.

CUADRO DE INVERSIONES

DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL	CAPITAL PROPIO	CAPITAL FINANCIADO
ACTIVO FIJO			
Terreno	58,535.20	58,535.20	
Edificio en Construcción	568,312.50	268,312.50	300,000.00
Vehículo	20,000.00	20,000.00	
Instalaciones	15,350.00	15,350.00	
ACTIVO FIJO			
ADMINISTRACIÓN			
Equipo de Cómputo y Software	9,622.00	9,622.00	
Muebles de Oficina	2,420.00	2,420.00	
ACTIVO FIJO PRODUCCIÓN			
Maquinaria y Equipo	54,269.45	54,269.45	
Muebles y Enseres	24,894.00	24,894.00	
Linols y Blancos	20,243.74	20,243.74	
Menaje	4,504.40	4,504.40	
Utensilios de Cocina	1,068.72	1,068.72	
Utensilios de Limpieza	644.85	644.85	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	779,864.86	479,864.86	300,000.00
ACTIVOS DIFERIDOS			

Constitución de la Empresa	1,268.40	1,268.40	
Evaluación Ambiental	18,500.00	18,500.00	
Estudio de Factibilidad	3,300.00	3,300.00	
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	23,068.40	23,068.40	0
CAPITAL DE OPERACIÓN			
Costo de Producción	5,897.13	5,897.13	
Costo de Ventas	9,804.44	9,804.44	
Gastos Administrativos	1,984.02	1,984.02	
Gastos de Venta	497.38	497.38	
TOTAL CAPITAL DE OPERACIÓN	18,182.99	18,182.99	
TOTAL DE INVERSIÓN	821,116.25	521,116.25	300,000.00
% de PARTICIPACIÓN	100%	63.40%	36.60%

Tabla 1. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

6.4 Capital de Trabajo

El capital de trabajo conforma un rubro importante en la inversión inicial no solo por el monto de dinero que pueda representar el mismo, sino porque el mismo representa el dinero que servirá de motor para las operaciones del proyecto. Este rubro resulta no solo de consideraciones cuantitativas como el periodo de desfase entre los ingresos y egresos de efectivo, sino también a factores cualitativos como por ejemplo la estacionalidad de la demanda, un incremento en las tasas de interés, un menor nivel de riesgo elegido, entre otros. (Ver tabla N. 2)

HOSTERÍA												
ROL DE PAGO												
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
2	Recepcionista 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
3	Mesero 5	1,600.00	149.60	1,450.40	120.87	120.87	120.87	60.43	194.40	617.43	2,067.83	24,814.00
4	Barman 1	240.00	22.44	217.56	18.13	18.13	18.13	9.07	29.16	92.62	310.18	3,722.10
5	Camarera 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
6	Jefe Ama de Llaves 1	280.00	26.18	253.82	21.15	21.15	21.15	10.58	34.02	108.05	361.87	4,342.45
7	Capitan 1	280.00	26.18	253.82	21.15	21.15	21.15	10.58	34.02	108.05	361.87	4,342.45
8	Guardia 2	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
	TOTAL	3,560.00	332.86	3,227.14	268.93	268.93	268.93	134.46	432.54	1,373.79	4,600.93	55,211.15
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
9	Sueldo Cocinero (1)	300.00	28.05	271.95	22.66	22.66	22.66	11.33	36.45	115.77	387.72	4,652.63
10	Posillero (1)	240.00	22.44	217.56	18.13	18.13	18.13	9.07	29.16	92.62	310.18	3,722.10
11	Ayudante de Cocina (2)	480.00	44.88	435.12	36.26	36.26	36.26	18.13	58.32	185.23	620.35	7,444.20
	TOTAL	780.00	72.93	707.07	58.92	58.92	58.92	29.46	94.77	301.00	1,008.07	12,096.83
Nº	CARGO	S. BÁSICO UNIF	APORTE IESS 9,35	LIQUIDO A RECIBIR	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	FONDO RESERVA	VACACIÓN	A. PATRONAL	TOTAL PROVISIÓN	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
1	Gerente General	800.00	74.80	725.20	60.43	60.43	60.43	30.22	97.20	308.72	1,033.92	12,407.00
	TOTAL	800.00	74.80	725.20	60.43	60.43	60.43	30.22	97.20	308.72	1,033.92	12,407.00

Tabla 2. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

6.5 Estado de situación inicial

CUENTAS		
ACTIVOS		821,116.25
ACTIVO CORRIENTE		18,182.99
Caja	18,182.99	
ACTIVOS FIJOS		779,864.86
Terreno	58,535.20	
Vehículo	20,000.00	
Edificio en Construcción	568,312.50	
Instalaciones	15,350.00	
Equipo de Cómputo y Software	9,622.00	
Muebles de Oficina	2,420.00	
Maquinaria y Equipo	54,269.45	
Muebles y Enseres	24,894.00	
Linols y Blancos	20,243.74	
Menaje	4,504.40	
Utensilios de Cocina	1,068.72	
Utensilios de Limpieza	644.85	
ACTIVOS DIFERIDOS		23,068.40
Constitución de la Empresa	1,268.40	
Evaluación Ambiental	18,500.00	
Estudio de Factibilidad	3,300.00	
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Préstamo Bancario	80,000.00	
TOTAL PASIVO		80,000.00
PATRIMONIO		
Capital socio	521,116.25	
TOTAL PATRIMONIO		521,116.25
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		601,116.25

Tabla 3. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

6.6 Estado de resultados

Descripción	2011	2012	2013	2014	2015
INGRESOS OPERACIONALES					
Ventas	500,362.50	526,494.53	553,553.36	582,488.33	612,441.64
(-) Costo de Producción	102,178.57	104,605.99	93,883.15	96,474.42	99,151.73
(-) Costo de Ventas	105,536.48	109,040.29	112,660.43	116,400.76	120,265.26
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	292,647.45	312,848.25	347,009.78	369,613.15	393,024.66
(-) GASTOS OPERACIONALES					
(-) Gastos Administrativos	149,636.24	150,452.92	151,296.71	148,961.18	149,861.93
(-) Gastos de Ventas	6,166.76	6,371.49	6,583.03	6,801.58	7,027.40
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN	155,803.00	156,824.41	157,879.74	155,762.76	156,889.33
UTILIDAD OPERACIONAL	136,844.45	156,023.84	189,130.05	213,850.38	236,135.33
VENTA DE OTROS SERVICIOS	88,695.00	93,129.75	97,786.24	102,675.55	107,809.33
(-) GASTOS FINANCIEROS					
Gasto Interés	51,607.33	33,636.63	15,665.93	2,304.78	20,275.48
UTILIDAD EN EL EJERCICIO	173,932.12	215,516.96	271,250.36	318,830.71	364,220.13
(-) 15% Participación de trabajo	26,089.82	32,327.54	40,687.55	47,824.61	54,633.02
(-) 25% Impuesto a la renta	43,483.03	53,879.24	67,812.59	79,707.68	91,055.03
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	104,359.27	129,310.18	162,750.22	191,298.43	218,532.08

Tabla 4. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

En el cuadro se puede visualizar claramente que el incremento de utilidades año tras año es progresivo, por lo que podemos establecer que la empresa generará ganancias interesantes y alentadoras para llevar a cabo el proyecto.

6.7 Variación de Capital de Trabajo

Rubro	Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Flujos de Efectivo						
Costos de Producción		73115.03	75,542.45	78,050.46	80,641.73	83,319.04
Costos de Ventas		105,536.48	109,040.29	112,660.43	116,400.76	120,265.26
Gastos Administrativos		24,598.73	25,415.40	26,259.20	27,131.00	28,031.75
Gastos de Ventas		6,166.76	6,371.49	6,583.03	6,801.58	7,027.40
Total de Capital de Trabajo	18182.99	209,416.99	216,369.64	223,553.11	230,975.07	238,643.44
Requerimiento de Capital de Trabajo	18182.99	18,182.99	18,786.66	19,410.38	20,054.80	20,720.62
Diferencia		0.00	603.68	623.72	644.42	665.82

Tabla 5. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

Como se puede apreciar en el presente cuadro, debido al incremento progresivo de actividades en la empresa cada año se requiere de mayor capital de trabajo, siendo este rubro año tras año mayor.

6.8 Estado de Fuentes y Usos

DETALLE	Año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fuentes						
Capital Propio	521,116.25					
Capital Financiado	300,000.00					
Utilidad Neta		104,359.27	129,310.18	162,750.22	191,298.43	218,532.08
Depreciaciones		149,487.38	149,487.38	136,256.52	133,049.19	133,049.19
Amortizaciones		4,613.68	4,613.68	4,613.68	4,613.68	4,613.68
Flujo de Efectivo		0.00	213,967.66	434,311.84	656,874.47	886,786.57
TOTAL DE FUENTES	821,116.25	258,460.33	497,378.89	737,932.26	985,835.76	1,242,981.51
Usos						
Inversión	802,933.26					
Capital de trabajo	18,182.99	0.00	603.68	623.72	644.42	665.82
Amortización Crédito		44,492.68	62,463.38	80,434.08	98,404.78	116,375.48
TOTAL DE USOS	821,116.25	44,492.68	63,067.05	81,057.79	99,049.20	117,041.29
Flujo de Caja		213,967.66	434,311.84	656,874.47	886,786.57	1,125,940.22
Flujo de Efectivo Acumulado		213,967.66	220,344.19	222,562.63	229,912.10	239,153.65
Servicio de Deuda		96,100.00	96,100.00	96,100.00	96,100.00	96,100.00
FLUJO NETO		310,067.66	316,444.19	318,662.63	326,012.10	335,253.65

Tabla 6. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

En este cuadro se determina de qué fuentes se recibirá el dinero, en que lo gastaremos y cuál será el efectivo líquido que quedará para analizar el proyecto.

6.9 Calculo del Valor actual neto (VAN) y la Tasa interna de retorno (TIR)

TMAR

CAPITAL PROPIO	63.40%	CAPITAL FINANCIADO	36.60%
Tasa pasiva	0.0525	Tasa activa	0.1638
Tasa riesgo país	0.0691		
TP + TRP	0.1216		
CP * (TP + TRP)	0.0770944	CF * TA	0.0599508
TMAR		0.1370	

Tabla 7. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

6.9.1 CALCULO DEL VAN

AÑO	FLUJO DE EFECTIVO	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN 0,1389%	FLUJOS ACTUALIZADOS
2010	189,000.00	1.0	189,000.00
2011	79,489.29	0.88	44,492.68
2012	86,223.26	0.77	66,427.55
2013	92,595.59	0.68	62,614.66
2014	99,612.01	0.59	59,123.39
2015	106,999.03	0.52	55,742.87
		VAN	99,401.15

Tabla 8. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

El valor actual neto (VAN), es uno de los métodos más aceptados ya que el fundamento del mismo es reconocer el valor de los flujos de efectivo en el tiempo descontando los mismos a una tasa, la cual debe ser la correspondiente al riesgo asumido en el proyecto. Utilizando este método la evaluación del proyecto se resume en el cuadro.

Al realizar los cálculos del VAN del proyecto se concluye que, después de los 6 años de vida del proyecto se obtiene flujos suficientes para cubrir el rendimiento de 14% y adicionalmente queda un remanente considerable, esto significa que el proyecto es factible.

6.9.2 CALCULO DEL TIR

TIR
27%

Al ser la tasa interna de retorno (TIR) superior en un 13% al factor de actualización, se determina que el proyecto es rentable y aceptable para el inversionista.

6.10 Recuperación de la Inversión

AÑOS	FLUJOS ACTUALIZADOS	FLUJOS ACUMULADOS
2011	44,492.68	44,492.68
2012	66,427.55	110,920.23
2013	62,614.66	173,534.89
2014	59,123.39	232,658.28
2015	55,742.87	288,401.15

Tabla 9. Cuadro realizado por: Lenin Guzmán N.

PERIODO DE RECUPERACIÓN 13 AÑOS, 11 MESES

6.10.1 INGRESOS ACTUALIZADOS

AÑOS	INGRESOS	FACTOR ACTUALIDAD	DE	INGRESO ACTUALIZADO
2011	589,057.50	0.88		517,034.58
2012	619,624.28	0.77		477,366.83
2013	651,339.60	0.68		440,446.53
2014	685,163.88	0.59		406,669.94
2015	720,250.97	0.52		375,226.38
		TOTAL		2,216,744.25

**6.10.2 EGRESOS
ACTUALIZADOS**

AÑOS	EGRESOS	FACTOR ACTUALIDAD	DE	EGRESO ACTUALIZADO
2011	415,125.38	0.88		364,368.80
2012	404,107.32	0.77		311,329.68
2013	380,089.24	0.68		257,022.58
2014	366,333.17	0.59		217,432.20
2015	356,030.84	0.52		185,480.02
		TOTAL		1,335,633.28

**Costo beneficio = Ing. Actualizados / Egre.
Actualizados**

1.66

Es decir que por cada dólar invertido gana 66 centavos.

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones:

- Canoa es una Parroquia en la cual el turismo se ha ido incrementando paulatinamente año tras año, esto se debe a la gran cantidad de atractivos turísticos del lugar y a la excelente hospitalidad de la gente.

- Tanto los pobladores como el empresario están interesados en el progreso económico de la zona, por esta razón se puede desarrollar con mayor facilidad proyectos de desarrollo para mejorar el entorno de la Parroquia.

- Después de realizar el análisis FODA se concluye que las fortalezas y oportunidades son mayores que las debilidades y amenazas, por lo cual dentro de este análisis el proyecto es factible ya que podremos aprovechar las oportunidades que nos brinda la parroquia, además, existen algunos programas para el desarrollo de la zona, los cuales nos ayudarán a eliminar algunas amenazas y debilidades, transformándolas a estas en oportunidades.

- Los resultados del estudio de mercado son alentadores, esta fue la principal herramienta para conocer los gustos y preferencias de nuestro cliente potencial, de igual forma nos permitió saber con un alto grado de confiabilidad que la demanda insatisfecha es representativa en la parroquia y al tratarse de un proyecto creativo e innovador se augura éxitos.

- El proyecto se realizará con un 63,40% de capital propio y un 36,60% de financiamiento externo, lo cual cubre toda la construcción, equipamiento y capital de trabajo para iniciar el proyecto, el período de recuperación de la inversión será de 13 años 11 meses, el crédito será cancelado a diez años plazo con un año de gracia, de acuerdo a lo acordado con la Corporación Financiera Nacional (C.F.N).

- La creación de los canales residuales aportan con el avance para el cuidado ambiental del entorno.

7.2 Recomendaciones:

- Es indispensable que no se deje de lado las continuas capacitaciones al personal, el éxito de la empresa dependerá mucho del tipo de atención que brindemos a nuestro cliente.

- Es recomendable no descuidar el avance tecnológico, nuevas leyes y a la competencia, estar siempre pendiente de sus actividades, servicios y productos nuevos, esto se lo puede canalizar de mejor manera aplicando la técnica administrativa del Benchmarking, de esta manera estaremos siempre a la vanguardia hotelera del sector.

- Se recomienda aprovechar las fortalezas y oportunidades que se presentan, de esta manera garantizaremos que la empresa se encuentre dentro del mercado y así crecer en portafolio de clientes a través de las estrategias de marketing.

- La conservación del entorno ambiental debe ser prioritario tanto para los dueños de la Hostería como para sus colaboradores, ya que esto va de la mano con el éxito y progreso de la empresa.

ANEXOS

Anexo 2. Cuadros complementarios para análisis financiero

		HOSTERÍA						
		DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS						
ACTIVOS	VALOR	%	AÑOS	1	2	3	4	5
Edificio	568,312.50	5%	20	113,662.50	113,662.50	113,662.50	113,662.50	113,662.50
Maquinaria y Equipo	54,269.45	10%	10	10,853.89	10,853.89	10,853.89	10,853.89	10,853.89
Muebles de Oficina	2,420.00	10%	10	484.00	484.00	484.00	484.00	484.00
Muebles y Enseres	24,894.00	10%	10	4,978.80	4,978.80	4,978.80	4,978.80	4,978.80
Instalaciones	15,350.00	10%	10	3,070.00	3,070.00	3,070.00	3,070.00	3,070.00
Equipo de Cómputo	9,622.00	33.33%	3	3,207.33	3,207.33	3,207.33		
Linols, Blancos y Unif.	20,243.74	50%	2	10,121.87	10,121.87			
Menaje	4,504.40	50%	2	2,252.20	2,252.20			
Utensilios de Cocina	1,068.72	50%	2	534.36	534.36			
Utensilios de Limpieza	644.85	50%	2	322.43	322.43			
TOTAL	701,329.66			149,487.38	149,487.38	136,256.52	133,049.19	133,049.19
				Mensual	12457.28	12457.28	11354.71	11087.43

Anexo 3

		HOSTERÍA					
		AMORTIZACIONES DE GASTOS					
DETALLE	VALOR	AÑOS	1	2	3	4	5
G. de Constitución	1,268.40	5	253.68	253.68	253.68	253.68	253.68
G. Ambiental	18,500.00	5	3,700.00	3,700.00	3,700.00	3,700.00	3,700.00
G. de Factibilidad	3,300.00	5	660.00	660.00	660.00	660.00	660.00
TOTAL	23,068.40		4,613.68	4,613.68	4,613.68	4,613.68	4,613.68
		Mens.	384.47	384.47	384.47	384.47	384.47

Anexo 4

Amortizaciones Prestamo					
Período	Capital	Interés	Amort. de Cap.	Cuota Fija	Capital Final.
1	300,000.00	28,050.00	20,000.00	48,050.00	251,950.00
2	251,950.00	23,557.33	24,492.68	48,050.00	203,900.00
3	203,900.00	19,064.65	28,985.35	48,050.00	155,850.00
4	155,850.00	14,571.98	33,478.03	48,050.00	107,800.00
5	107,800.00	10,079.30	37,970.70	48,050.00	59,750.00
6	59,750.00	5,586.63	42,463.38	48,050.00	11,700.00
7	11,700.00	1,093.95	46,956.05	48,050.00	36,350.00
8	36,350.00	3,398.73	51,448.73	48,050.00	84,400.00
9	84,400.00	7,891.40	55,941.40	48,050.00	132,450.00
10	132,450.00	12,384.08	60,434.08	48,050.00	180,500.00

VENTAS HABITACIONES

Habitaciones	No. hab.	Cap. Pax c/hab.	Cap. Máx. * 365
Hab. Matrimoniales	1	2	730
Hab. Cuádruples	2	4	1,460
Suite 6 pax	12	6	2,190
TOTAL	15	12	4,380

Anexo 5 y 6

Año	1	2	3	4	5
% ocupación	45%	50%	55%	60%	65%
Hab. Matrimoniales	329	345	362	380	399
Hab. Cuádruple	657	690	724	761	799
Suite 6 pax	986	1,035	1,087	1,141	1,198
TOTAL	1,971	2,070	2,173	2,282	2,396

Habitaciones	PRECIO*HAB.	PRECIO*PAX.	1	2	3	4	5
Hab. Matrimoniales	70	32	10,512.00	11,037.60	11,589.48	12,168.95	12,777.40
Hab. Cuádruple	140	35	22,995.00	24,144.75	25,351.99	26,619.59	27,950.57
Suite 6 pax	210	35	34,492.50	36,217.13	38,027.98	39,929.38	41,925.85
TOTAL INGRESO HAB.			67,999.50	71,399.48	74,969.45	78,717.92	82,653.82

Anexo 7

Anexo 8

VENTAS LAVANDERÍA

Lavandería	Cap. Max.	Cap. Max. Anual	45%
Lavandería	82	29,930	13,469
TOTAL INGRESO LAV.	82	29930	13468.5

Años	1	2	3	4	5
Servicios (%)	45%	50%	55%	60%	65%
Prendas	1,404	1,475	1,548	1,626	1,707
TOTAL	1,404	1,475	1,548	1,626	1,707

Lavandería	PRECIO*LAV.	1	2	3	4	5
Promedio lavado y secado	7	9,828.00	10,322.71	10,838.84	11,380.79	11,949.82
TOTAL INGRESO LAV.		9,828.00	10,322.71	10,838.84	11,380.79	11,949.82

INGRESO PISOS	1	2	3	4	5
Habitación	67,999.50	71,399.48	74,969.45	78,717.92	82,653.82
Lavandería	9,828.00	10,322.71	10,838.84	11,380.79	11,949.82
TOTAL INGRESO PISOS.	77,827.50	81,722.18	85,808.29	90,098.71	94,603.64

Anexo 9**VENTAS A & B**

A&B	Cap.de Pax.	Cap. Máx.Anual
Restaurante	82	29,930.00
Bar	50	18,250.00
TOTAL	132	48,180.00

Año	1	2	3	4	5
Servicio (%)	45%	50%	55%	60%	65%
Restaurante	13,469	14,142	14,849	15,591	16,371
Bar	8,213	8,623	9,054	9,507	9,982
TOTAL	21,681.00	22,765.05	23,903.30	25,098.47	26,353.39

A&B	PRECIO*A&B	1	2	3	4	5
Restaurante	12	161,622.00	169,703.10	178,188.26	187,097.67	196,452.55
Bar	10	82,125.00	86,231.25	90,542.81	95,069.95	99,823.45
TOTAL INGRESO A&B		243,747.00	255,934.35	268,731.07	282,167.62	296,276.00

Anexos 10, 11 y 12

VENTAS POR CONCEPTO DE RECREACIÓN

Recreación	Cap. Pax.	Cap. Máx. Anual.
Piscina	50	18,250
Hidromasajes	20	7,300
TOTAL	50	18,250

Año	1	2	3	4	5
Servicios (%)	45%	50%	55%	60%	65%
Hidromasajes	3,285	3,650	4,015	4,380	4,745
Piscina	8,213	8,623	9,054	9,507	9,982
TOTAL	11,498	12,273	13,069	13,887	14,727

Recreación	PRECIO*PAX	1	2	3	4	5
Piscina	6	49,278.00	51,738.00	54,324.00	57,042.00	59,892.00
Hidromasajes	6	19,710.00	21,900.00	24,090.00	26,280.00	28,470.00
TOTAL INGRESO POR RECREACIÓN	12	68,988.00	73,638.00	78,414.00	83,322.00	88,362.00

Anexo 13

VENTAS POR CONCEPTO DE SERVICIOS VARIOS

Otros Servicios	Cap. Pax.	Cap. Máx. Anual					
Kayak	12	4,380					
Cuadrones	12	4,380					
TOTAL	13	8,760					
	24						
Años	1	2	3	4	5		
Servicios (%)	45%	50%	55%	60%	65%		
Kayak	1,971	2,070	2,173	2,282	2,396		
Cuadrones	1,971	2,070	2,173	2,282	2,396		
TOTAL	3942	4139	4346	4563	4792		
Otros ervicios	PRECIO*OTROS S.	100% Ganancia	1	2	3	4	5
Kayak	20	20	39,420.00	41,391.00	43,460.55	45,633.58	47,915.26
Cuadrones	25	25	49,275.00	51,738.75	54,325.69	57,041.97	59,894.07
TOTAL INGRESO*OTROS S.		40	88,695.00	93,129.75	97,786.24	102,675.55	107,809.33

Anexos 14 y 15

VENTAS POR CONCEPTO DE PAQUETES PROMOCIONALES

Paquete Promocional	PRECIO*PAQUET.	Nº de Pareja	ANUAL 100(%)
1 (enero- mayo)	250	1	150
2 (junio-julio)	300	1	60
3 (agosto- septiembre)	350	1	60
TOTAL	900	1	270
TOTAL	900		

Paquete Promocional	1	2	3	4	5
Servicio (%)	45	50	55	60	65
Paquetes Promocionales	121.50	127.58	133.95	140.65	147.68
TOTAL Nª PAQUETES	122	128	134	141	148

AÑO	1	2	3	4	5
Paquetes Promocionales	109,800.00	115,200.00	120,600.00	126,900.00	133,200.00
TOTAL INGRESO PAQUETES	109,800.00	115,200.00	120,600.00	126,900.00	133,200.00

Anexos 16 y 17

RESUMEN DE VENTAS

Año	1	2	3	4	5
Alojamiento	77,827.50	81,722.18	85,808.29	90,098.71	94,603.64
Alimentos y Bebidas	243,747.00	255,934.35	268,731.07	282,167.62	296,276.00
Recreación	68,988.00	73,638.00	78,414.00	83,322.00	88,362.00
Paquetes Promocionales	109,800.00	115,200.00	120,600.00	126,900.00	133,200.00
TOTAL ANUAL	500,362.50	526,494.53	553,553.36	582,488.33	612,441.64

UTILIDAD EN VENTA DE OTROS SERVICIOS

Año	1	2	3	4	5
Otros Servicios	88,695.00	93,129.75	97,786.24	102,675.55	107,809.33
TOTAL ANUAL	88,695.00	93,129.75	97,786.24	102,675.55	107,809.33

TOTAL VENTAS	589,057.50	619,624.28	651,339.60	685,163.88	720,250.97
---------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Anexo 18

COSTO DE MATERIA PRIMA E INSUMOS EN RELACION A LAS VENTAS

%	Detalle	Venta Anual	M.Prima e Insumos
11	Alojamiento	77,827.50	8,561.03
33	Alimentación	161,622.00	53,335.26
28	Bebidas	82,125.00	22,995.00
10	Recreación	68,988.00	6,898.80
10	Paq. Promocionales	109,800.00	10,980.00
TOTAL		500,362.50	102,770.09

Fuente: Referencias tomadas del Ministerio de Turismo.

Anexos 19 y 20

CUADRO DE COSTOS

Gastos Administrativos

Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Sueldo Gerente	1033.92	12,407.00
Consumo Útiles de oficina	63.73	764.81
Gastos Servicios básicos	800.00	9,600.00
Imprevistos 10%	86.37	1,036.48
TOTAL	1,984.02	23,808.29

Gasto Ventas

Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Gastos Marketing	452.17	5,426.00
Imprevistos 10%	45.22	542.60
TOTAL	497.38	5,968.60

Anexo 21**CAPITAL DE TRABAJO**

DETALLE	VALOR
Materia Prima e Insumos	8,564.17
Mano de Obra	7,314.90
Servicios Básicos	800.00
Consumo Útiles de Oficina	63.73
Marketing	452.17
Imprevistos 10%	988.01
TOTAL	18,182.99

Anexo 22

PROYECCION DE LOS COSTOS

COSTOS DE PRODUCCIÓN

Descripción	año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sueldo de cocinero	4,652.63	4,807.09	4,966.69	5,131.58	5,301.95	5,477.97
Sueldo Ayudante de cocina	7,444.20	7,691.35	7,946.70	8,210.53	8,483.12	8,764.76
Alimentación	53,335.26	55,105.99	56,935.51	58,825.77	60,778.78	62,796.64
Imprevistos (10%)	5,333.53	5,510.60	5,693.55	5,882.58	6,077.88	6,279.66
(-) Depreciaciones						
Maquinaria y Equipo		10,853.89	10,853.89	10,853.89	10,853.89	10,853.89
Muebles y Enseres		4,978.80	4,978.80	4,978.80	4,978.80	4,978.80
Linols y Blancos		10,121.87	10,121.87			
Menaje		2,252.20	2,252.20			
Utensilios de Cocina		534.36	534.36			
Utensilios de Limpieza		322.43	322.43			
TOTAL COSTOS DE PRODUCCIÓN	70,765.61	102,178.57	104,605.99	93,883.15	96,474.42	99,151.73
COSTO DE OPERACIÓN FLUJO DE EFECTIVO		73,115.03	75,542.45	78,050.46	80,641.73	83,319.04

Anexo 23

COSTO DE VENTAS

DESCRIPCIÓN	año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sueldo Mesero (2)	24,814.00	25,637.82	26,489.00	27,368.44	28,277.07	29,215.87
Sueldo Barman (2)	3,722.10	3,845.67	3,973.35	4,105.27	4,241.56	4,382.38
Sueldo Recepcionista (2)	7,444.20	7,691.35	7,946.70	8,210.53	8,483.12	8,764.76
Sueldo Camarera (2)	7,444.20	7,691.35	7,946.70	8,210.53	8,483.12	8,764.76
Sueldo Mozo de Equip. (2)	4,342.45	4,486.62	4,635.58	4,789.48	4,948.49	5,112.78
Alojamiento	8,561.03	8,845.25	9,138.91	9,442.33	9,755.81	10,079.70
Recreación	6,898.80	7,127.84	7,364.48	7,608.99	7,861.60	8,122.61
Bebidas	22,995.00	23,758.43	24,547.21	25,362.18	26,204.21	27,074.19
Paquetes Promocionales	10,980.00	11,344.54	11,721.17	12,110.32	12,512.38	12,927.79
Imprevistos (10%)	4,943.48	5,107.61	5,277.18	5,452.38	5,633.40	5,820.43
TOTAL COSTO DE VENTAS	102,145.26	105,536.48	109,040.29	112,660.43	116,400.76	120,265.26
COSTO DE VENTA FLUJO DE EFECTIVO		105,536.48	109,040.29	112,660.43	116,400.76	120,265.26

Anexos 24 y 25

GASTOS ADMINISTRATIVOS

DESCRIPCIÓN	año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sueldo Gerente	12,407.00	12,818.91	13,244.50	13,684.22	14,138.53	14,607.93
Consumo útiles de oficina	764.81	790.20	816.44	843.54	871.55	900.48
Gastos servicios básicos	9,600.00	9,918.72	10,248.02	10,588.26	10,939.79	11,302.99
Imprevistos (10%)	1,036.48	1,070.89	1,106.45	1,143.18	1,181.13	1,220.35
(-) Depreciaciones						
Edificio en construcción		113,662.50	113,662.50	113,662.50	113,662.50	113,662.50
Instalaciones		3,070.00	3,070.00	3,070.00	3,070.00	3,070.00
Equipo de Cómputo y Oficina		3,207.33	3,207.33	3,207.33		
Muebles de Oficina		484.00	484.00	484.00	484.00	484.00
(-) Amortizaciones						
Gasto de Constitución		253.68	253.68	253.68	253.68	253.68
Gasto de Ambiental		3,700.00	3,700.00	3,700.00	3,700.00	3,700.00
Gasto de Factibilidad		660.00	660.00	660.00	660.00	660.00
TOTAL G. ADMINISTRATIVOS	23,808.29	149,636.24	150,452.92	151,296.71	148,961.18	149,861.93
GASTO ADMINISTRACIÓN FLUJO DE EFECTIVO		24,598.73	25,415.40	26,259.20	27,131.00	28,031.75

GASTO VENTAS

DESCRIPCIÓN	año base 2010	2011	2012	2013	2014	2015
Gastos Publicidad	5,426.00	5,606.14	5,792.27	5,984.57	6,183.26	6,388.54
Imprevistos (10%)	542.60	560.61	579.23	598.46	618.33	638.85
TOTAL GASTOS VENTAS	5,968.60	6,166.76	6,371.49	6,583.03	6,801.58	7,027.40
GASTO DE VENTA FLUJO DE EFECTIVO		6,166.76	6,371.49	6,583.03	6,801.58	7,027.40

Anexo 26

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.

Sección 10**DISPOSICIONES****GENERALES****Art. 54.- No**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 59.- Servicio de custodia de dinero.- Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría, prestarán el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que para tal efecto les sean entregados por los huéspedes, como constancia

de lo cual se les conferirá el correspondiente recibo, siendo responsables los alojamientos de la pérdida o deterioro de esos bienes.

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

60.- Servicio de lavandería y planchado.- El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, siendo en todo caso el alojamiento el responsable de la correcta prestación del mismo y especialmente de que la ropa sea devuelta a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas o de veinticuatro en el caso de servicio urgente. **Art. 61.- Asistencia**

médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes. **Art. 62.- Personal uniformado.-** Todo

el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerarán en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía. De manera especial, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar

todos los documentos exigidos por las autoridades de salud y otros organismos competentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 68.- Avisos y listas de precios.- En todas las habitaciones de los alojamientos, así como en la recepción y en la Conserjería, se fijarán en lugar

destacado las listas de los precios aprobados para los diferentes servicios que presta el alojamiento.

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

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

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

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

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

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

Antes de la admisión de un cliente se le deberá notificar el precio de los diferentes servicios. La falta de esta notificación lleva aparejada la obligación del

alojamiento de facturar por el precio mínimo para el tipo de habitación que ocupe el cliente.

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

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

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

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

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

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

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

- a) Peluquería y salones de belleza;
- b) Campos de golf y mini golf;

- c) Pistas de tenis;
- d) Bolas;
- 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 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 traspa o arrienda, el titular del establecimiento tendrá la obligación de informar al Ministerio de Turismo dentro de treinta días de efectuada la transferencia o arrendamiento, y el nuevo propietario o arrendatario presentará los documentos que le acrediten como tal; en caso contrario, pagará un nuevo registro como si se tratara de la primera vez.

Art. 148.- Valor a pagarse por registro.- El valor de registro será una cantidad igual a la que corresponda por Licencia Anual de Funcionamiento, calculada ésta para todo el año calendario.

Art. 149.- Licencia anual de funcionamiento.- La licencia anual de funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Ministerio de

Turismo a los establecimientos o empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá validez durante el año en que se la otorgue y los sesenta primeros días del año siguiente.

Cuando se trate de empresas cuyas operaciones no se inicien en los primeros treinta días de cada año, el pago por Licencia de Funcionamiento será por el valor equivalente a los meses que restaren del año calendario.

Art. 150.- Garantías para casinos y salas de juego.- Para otorgar la licencia anual única de funcionamiento para casinos y salas de juego (bingo-mecánicos), el Ministerio de Turismo requerirá la constitución de una garantía a su favor, en respaldo de las obligaciones y sanciones derivadas de la aplicación de la ley y este reglamento, en resguardo de los derechos de los usuarios y el Ministerio.

La garantía debe ser entregada y aprobada por el Ministerio de Turismo antes del inicio de las operaciones. Si no se la presenta se revocará el registro y la licencia única anual de funcionamiento.

La garantía será irrevocable, incondicional y de cobro inmediato, emitida por un banco, entidad financiera o compañía de seguros autorizada, domiciliada en el país.

La garantía solo podrá ejecutarse total o parcialmente a través de una resolución del Ministro de Turismo.

La compañía propietaria de un casino o sala de juego queda obligada a su reposición en un plazo que no exceda de quince días a partir de la ejecución de la

garantía. De no ser repuesta, dentro del plazo se suspenderá la licencia única anual de funcionamiento hasta que cumpla con dicha obligación.

La cuantía de las garantías, en dólares, norteamericanos o su equivalente, será de diez mil dólares de los Estados Unidos de América para casinos y de tres mil dólares de los Estados Unidos de América para salas de juego (bingo-mecánicos).

Cuando el establecimiento de juego cesare en sus actividades, la garantía no será devuelta en tanto no se hayan liquidado las obligaciones del mismo y por lo menos tres meses después de la fecha del cese de sus actividades.

Art. 151.- Facultad de realizar inspecciones.- El Ministerio de Turismo tiene plena facultad para en cualquier día y hora realizar, sin notificación previa, inspecciones a las empresas y establecimientos turísticos, para constatar si cumplen con todas y cada una de las condiciones y obligaciones estipuladas en la clasificación que se le otorgó. En la inspección se comprobará la información que requiere el Ministerio de Turismo y que constará en los formularios y documentos que se elaboren. El acto de inspección se lo ejecutará con la sola presentación del documento que acredite que la persona es funcionario o empleado de la institución y con la orden que al respecto dicte el Ministro de Turismo.

El funcionario o empleado en el acto de inspección guardará el respeto al derecho de la persona y propiedad ajena y será responsable de la veracidad de los datos que consigne en su informe.

La inspección deberá realizarse con la presencia del propietario o Administrador de la empresa inspeccionada.

Los propietarios, administradores, representantes legales o la persona que al momento de la inspección aparezca como la Administradora o Directora, están en la obligación de aceptar la intervención del Ministerio de Turismo y brindar todas las facilidades y la información requerida para que se cumpla con lo dispuesto en el presente artículo.

Art. 152.- Variación de condiciones.- La empresa o establecimiento turístico, para el caso de que hayan variado las condiciones y obligaciones que se le impuso en la clasificación, podrá cumplir las observaciones hechas por el Ministerio de Turismo en virtud de la inspección a la que se refiere el artículo anterior, conservando de esta manera la categoría o pedir la reclasificación justificando las razones de su petición y siguiendo el trámite de ley.

Si del acto de inspección se comprobare que en la empresa o establecimiento turístico han variado las condiciones y obligaciones constantes en la clasificación que se otorgó, el Ministerio de Turismo procederá de oficio a reclasificarlo, siguiendo el trámite que corresponde para el caso de registro.

Art. 153.- Uso de denominaciones.- Ningún establecimiento o empresa turística podrá usar denominación o razón social o nombre comercial y categoría distintas a las que fueron asignadas por el Ministerio de Turismo.

Art. 154.- Intransferibilidad.- Los registros y licencias a los que se refiere este título, son intransferibles.

Art. 155.- Permiso hasta por noventa días.- El Ministerio de Turismo concederá permiso anual de funcionamiento hasta por noventa días a los establecimientos y empresas turísticas, cuando las circunstancias lo ameriten.

Bajo ninguna circunstancia se autorizará el funcionamiento temporal de casinos o salas de juego (bingo-mecánicos).

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

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE POLLO		
N° PAX		1		
T' ELABORACIÓN		20 MINUTOS		
T' COCCION		20 MINUTOS		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Salsa de tomate	100	g.	Curtida batalla
2	Jugo de naranja	4	onz.	
3	Jugo de limón	2	onz.	
4	Cebolla	100	g	
5	Culantro	0.5	g.	
6	Aceite	2	nos.	
7	Sal	0.05	g.	
8	pimienta	0.05	g.	
Preparación:				
1.-cocinar el pollo en mirepoix de legumbre				
2.-cortar el pollo en cubos de 2 cm.				
3.-curtir la cebolla en sal con limón				
4.-lavar la cebolla paiteña				
5.- jugo de naranja, jugo de limón, aceite, salsa de tomate				

<p>culantro.</p> <p>6.- incorporar el pollo.</p> <p>7.- rectificar con sal y pimienta</p>	
--	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE PULPO		
N° PAX		1		
T' ELABORACIÓN		5 MINUTOS		
T' COCCION		10 MINUTOS		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Pulpo	300	g.	
2	Jugo de naranja	30	g.	
3	Jugo de limón	30	g.	
4	Pimiento verde	30	g.	Brounoisse
5	Pimiento rojo	30	g.	Brounoisse
6	Cebolla paiteña	30	g.	Brounoisse
7	Aceite	20	g.	
8	Mostaza	10	g-	
9	Sal y pimienta	0.05	g.	
Preparación:				
1.-cocer el pulpo por 15 minutos, cambiar de agua y volver a cocer por 30 minutos con el apio y cebolla paiteña entera				
2.- cortar el pulpo en cubos de 2 por 2 cm.				

3.- incorporar los ingredientes	
4.- rectificar con sal y pimienta	

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE CALAMAR		
Nº PAX		1		
Tº ELABORACIÓN		5 MINUTOS		
Tº COCCION		10 MINUTOS		
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Calamar	300	g.	Cubos de 2cm. jugo
2	Tomate de árbol	100	g.	
3	Jugo de naranja	30	g.	
4	Culantro	30	g.	
5	Aceite	20	g.	
6	Sal y pimienta		g.	
Preparación:				
1.-saltear el calamar en aceite 2.- incorporar el jugo de tomate 3.-incorporar los demás ingredientes 4.- incorporar el culantro 5.-rectificar con sal y pimienta				

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE CORVINA		
Nº PAX		1		
T' ELABORACIÓN		5 MINUTOS		
T' COCCION		20 MINUTOS		
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Corvina	300	g.	Cubos de 2cm
2	Pimiento rojo	20	g.	Brounoisse
3	Pimiento verde	20	g.	brounoisse
4	Paiteña	20	g.	Curtida
5	Culantro	20	g.	batalla
6	Aceite	20	g.	
7	Sal y pimienta	0.05	g.	
Preparación:				
1.-marinar la corvina un día antes de la preparación				
2.- incorporar los pimientos				
3.- incorpora la paiteña y tomate riñón				
4.- incorporar el culantro y aceite				

5.-rectificar con sal y pimienta	
---	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL RECETA ESTANDAR

<i>CODIGO</i> NOMBRE ELABORACIÓN N° PAX T' ELABORACIÓN T' COCCION	CEVICHE CEVICHE DE CAMARON 1 5 MINUTOS 20 MINUTOS
---	--

N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Camarón	300	g.	
2	Jugo de naranja	30	g.	
3	Jugo de limón	30	g.	
4	Salsa de tomate	20	g.	
5	Paiteña	30	g.	Curtida
6	Culantro	20	g.	batalla
7	Aceite	20	g.	
8	Sal y pimienta	0.05	g.	

<p>Preparación:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-desvenar los camarones2.- cocer por te minutos3.- realizar choque térmico4.- incorporar a los camarones los ingredientes5.- rectificar con sal y pimienta	
---	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE LANGOSTINOS		
N° PAX		1		
T' ELABORACIÓN		15 MINUTOS		
T' COCCION		5 MINUTOS		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	langostinos	300	g.	Curtida batalla
2	jugo de naranja	100	g.	
3	jugo de limòn	100	g.	
4	salsa de tomate	100	g.	
5	paiteña	30	g	
6	culantro	20	g	
7	aceite	20	g	
8	sal y pimienta	0.05	g..	
Preparación:				
1.-cocer los langostinos con cáscaras y gotas de limón				
2.-realizar choque térmico				
3.- incorporar a los langostinos los demás ingrediente s				
4.- rectificar con sal y pimienta				

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		CEVICHE		
NOMBRE ELABORACIÓN		CEVICHE DE CHAMPIONES Y PALMITO		
N° PAX		1		
T' ELABORACIÓN		5 MINUTOS		
T' COCCION		15 MINUTOS		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Champiñones	100	g.	Slices
2	Palmito	100	g.	Juliana
3	Jugo de naranja	30	g.	
4	Jugo de limón	30	g.	
5	Mostaza	20	g.	
6	Pimiento rojo	80	g.	Brounoisse
7	Pimiento verde	80	g.	Brounoisse
8	Perejil	20	g.	Batalla
9	Culantro	20	g.	Batalla
10	Aceite	20	g-	
11	Sal y pimienta	0.05	g.	

<p>Preparación:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-saltera los champiñones2.-Incorporar el palmito3.- incorporar jugo de naranja y limón4. incorpora el pimiento, perejil y culantro5.- incorpora el aceite y condimentar6.- rectificar con sal y pimienta	
---	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		SOPA		
NOMBRE ELABORACIÓN		SANCOCHO COSTEÑO		
Nº PAX		5		
T' ELABORACIÓN		20 MINUTOS		
T' COCCION		40 MINUTOS		
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Corvina	400	g.	
2	Fumet de pescado	40	g.	
3	Zanahoria	1	u.	
4	Choclo	1	u.	Mediano
5	Plátano verde	1	u.	Mediano
6	Yuca	1	u.	
7	Cebolla blanca	80	g.	
8	Culantro	½	u.	
9	Sal pimienta comino	0.05	g.	

<p>Preparación:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-Picar la cebolla blanca en Brounoisse y el culantro en batalla2.- calentar el fumet3.- cocinar la yuca y choclo4.- cocer por 50 minutos e incorporar el plátano, zanahoria y corvina cortada en 1 cm.5.- dejar cocer por 15 minutos6.- incorporar el picadillo	
--	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>			Sopa	
NOMBRE ELABORACIÓN			Caldo de bolas de verde	
N° PAX			10	
T' ELABORACIÓN			20 minutos	
T' COCCION			40 minuto s	
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Verdes crudos	5	u.	Ninguna
2	Hojas de col	2	u.	
3	Pimiento	100	g.	
4	Huevos	2	u.	
5	Pimienta y comino	0.5	g.	
6	Perejil	20	g.	
7	Verdes cocinado s	5	u.	
8	Carne molida	½	lb.	
9	Cebolla paiteña	100	g.	
10	Ajo	3	u.	
11	maní	200	g.	
12	hueso	1 ½	lb.	

<p>Preparación:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-hacer el fondo de res2.- incorporar al fondo la col3.- hacer un refrito de cebolla, pimiento y ajo en achiote4.- agregar el refrito al consomé y el maní licuado5.- moler los verdes crudos y cocidos y hacer una masa y agregar al maní6.- hacer un refrito con la carne molida y huevo cocido, arveja y zanahoria picada7.- rellenamos las bolas y agregamos al consomé,8.- agregar el perejil9.- rectificar	
---	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>			Sopa	
NOMBRE ELABORACIÓN			Encebollado de pescado	
Nº PAX			10	
Tº ELABORACIÓN			20 minutos	
Tº COCCION			30 minutos	
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Pescado albacora	1000	g.	Ninguna
2	Tomate	500	g.	
3	Cebolla paiteña	300	g.	
4	Ají peruano	50	g.	
5	Yuca	1	u.	
6	Pimiento verde	100	g.	
7	Pimiento rojo	100	g.	
8	Culantro	300	g.	
9	Sal	0.05	g.	
10	Pimienta	0.05	g	
Preparación:				
1.-cocinar la yuca				
2.- cocinar el pescado por 5 minutos y cambiar de agua y cocer el pescado por 20 minutos con el ají peruano				

<p>3.- incorporar el agua de yuca</p> <p>4.- hacer la salsa , picar la yuca en cubos</p> <p>5.- desmenuzar el pescado y servir con el caldo.</p> <p>6.- incorpora el culantro</p> <p>7.- servir con canguil y chifles</p>	
--	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		Guarnición		
NOMBRE ELABORACIÓN		Empanadas de verde		
Nº PAX		10		
Tº ELABORACIÓN		20 minutos		
Tº COCCION				
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Verdes	10	u.	Ninguna
2	Queso	200	g	
3	Carne molida	200	u.	
4	Sal	0.05	g.	
5	Aceite	¼	lt.	
Preparación:				
1.-cocinar los verde con sal 2.- moler finamente y amasar 3.- con un bolillo extender la masa sobre un plástico 4.- rellenar con queso. Pollo o carne molida 5.- freír en aceite caliente				

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
CODIGO		Arroces		
NOMBRE ELABORACIÓN		Arroz con camarón		
N° PAX		10		
T' ELABORACIÓN		20 minutos		
T' COCCION		10 minuto s		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Arroz	1000	g.	
2	Camarones	200	g	Concasse
3	Tomate	4	u.	Brounoisse
4	Pimiento rojo	100	g.	Brounoisse
5	Pimiento verde	100	g.	Brounoisse
6	Paiteña	100	g.	
7	Achiote	20	g.	
8	Culantro	0.5	g.	
9	Maqueños	2	u.	
10	Sal pimienta y comino	0.05	g.	
Preparación:				
1.-refrito de cebolla paiteña, pimiento rojo y verde en achiote				
2.- incorporar los camarones y mezclar por 2 minuto s				
3.- incoporar el arroz cocido				

4.-rectificar con sal pimienta y comino	
5.-servir con maqueños o maduros fritos	

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		Arroces		
NOMBRE ELABORACIÓN		Arroz con concha		
Nº PAX		10		
Tº ELABORACIÓN		20 minutos		
Tº COCCION		10 minuto s		
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Concha a	25	u.	
2	Cebolla paitaña	100	g.	Brounoisse
3	Culantro	10	g.	
4	Pimiento rojo	100	g.	Brounoisse
5	Pimiento verde	100	g.	Brounoisse
6	Ají	1	u.	
Preparación:				
1.-refrito de cebolla paitaña, pimiento rojo y verde en achiote				
2.- incorporar la carne de las conchas y cocer por 2 minutos				
3.- incorpora el arroz				
4.- rectificar con sal y pimienta				
5.- incorporar el jugo de las conchas				

6.- picar el culantro y servir con un maduro	
--	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL RECETA ESTANDAR				
CODIGO NOMBRE ELABORACIÓN N° PAX T' ELABORACIÓN T' COCCION	CEVICHE CEVICHE DE CORVINA 1 5 MINUTOS 20 MINUTOS			
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Corvina	300	g.	Cubos de 2cm
2	Pimiento rojo	20	g.	Brounoisse
3	Pimiento verde	20	g.	brounoisse
4	Paiteña	20	g.	Curtida
5	Culantro	20	g.	batalla
6	Aceite	20	g.	
7	Sal y pimienta	0.05	g.	

Preparación:	
1.-marinar la corvina un día antes de la preparación	
2.- incorporar los pimientos	
3.- incorpora la paitaña y tomate riñón	
4.- incorporar el culantro y aceite	
5.-rectificar con sal y pimienta	

CODIGO		Arroces		
NOMBRE ELABORACIÓN		Encocado de corvina		
N° PAX		10		
T' ELABORACIÓN		20 minutos		
T' COCCION		10 minuto s		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Filete de corvina	400	g.	Ninguna
2	Pimiento rojo	20	g	
3	Pimiento verde	20	g.	
4	Cebolla paitaña	20	g.	
5	Achiote	0.5	g.	
6	Ajo	2	u.	
7	Coco	1	u.	
8	Crema de leche	250	g.	
9	Plátano verde	2	u.	
10	Culantro	100	g.	
11	Sal Pimienta y comino	0.05	g.	
Preparación:				
1.-refrito de cebolla paitaña, ajo en achiote				
2.- incorporar los pimiento verde y rojo, la leche de coco y crema de leche				
3.- rectificar con sal pimienta y comino				

<p>4.-picar culantro e incorporar a la salsa</p> <p>5.-incorpora el filete de corvina y cocer por 20 minutos</p> <p>- leche de coco</p> <p>1.- licuar la parte blanca del coco</p> <p>2.- cernir el jugo de coco</p> <p>- patacones</p> <p>1.- cortar en rodajas de 2cm.</p> <p>2.- sumergir en agua con sal y pimienta, comino y ajo machacado</p> <p>3.- sumergir en aceite</p>	
--	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i>		Arroces		
NOMBRE ELABORACIÓN		Encebollado de róbalo		
Nº PAX		10		
Tº ELABORACIÓN		20 minutos		
Tº COCCION		10 minutos		
Nº	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Róbalo	400	G	
2	Pimiento rojo	30	g.	Juliana
3	Pimiento verde	30	g.	Juliana
4	Cebolla paitaña	30	g.	Juliana
5	Tomate riñón	150	g.	concasse
6	Pasta de tomate	100	g.	
7	Hija de laurel	1	u.	
8	Culantro	20	g.	
9	Fumet de pescado	¼	lt.	
10	Arroz cocinado	200	g.	
Preparación:				
1.-hacer el refrito de cebolla paitaña, pimiento verde y rojo				
2.- incorpora el tomate en batalla a				
3.-incorporar pasta de tomate				

<p>4.-incorporar el fumet y una hoja de laurel y un atado de culantro</p> <p>5.- cocer por 5 minutos</p> <p>6.- freír o a la plancha el róbalo e incorpora al caldo</p>	
---	--

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL RECETA ESTANDAR				
<i>CODIGO</i> NOMBRE ELABORACIÓN N° PAX T' ELABORACIÓN T' COCCION		Mariscos Conchas asadas 10 20 minutos 10 minuto s		
N°	INGREDIENTES	CANT.	UNIDAD	OBSERVACIONES
1	Conchas	25	u.	Brounoisse
2	Vino blanco	2	nos.	
3	Cebolla paiteña	80	g.	
4	Mantequilla	150	g.	
5	Perejil cresco	40	g.	
6	Sal	0.05	g.	
7	Pimienta	0.05	g.	

<p>Preparación:</p> <ol style="list-style-type: none">1.-refrito de cebolla paitaña, y ajo machacado en mantequilla2.- incorporar el vino blanco3.- incorpora el jugo de la concha4.-poner el ají picado<ul style="list-style-type: none">- mezclar la mantequilla con el perejil picado- las conchas poner en una lata- bañar con el perejil picado- poner la mezcla en cada una	
---	--

FOTOS DEL ENTORNO









Bibliografía:

- Aaker, David; Day, Corges; “Investigación de Mercado”
Editorial.- MCGRAW-HILL.- Edición.- 1998.

- Marco Juliá, Florián Porsche, Víctor Jiménez, Xavier Verge; “Gestión de la Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración”.- Editorial.- PRENTICE HALL.- Edición.- 2002.

- Julia Reay; “Restaurantería Básica. Administración del Servicio de Alimentos”.- Editorial.- TRILLAS.- Edición.-1997.

- Ortega; “Manual de Investigación Comercial”.- Editorial.- PIRÁMIDE.- Edición.- 1990.

- Falces, Sierra, Becerra, Brinol; “HOTELQUAL, Una escala para medir la calidad percibida en servicios de alojamiento”.- Estudios Turísticos.- n.- 139.

- Kotler; “Gerencia de Marketing-Analisis, Planificación, Implementación y Control”.- Editorial.- PRENTICE HALL.- Edición.- 1991.

- Hernández Díaz Edgar Alonso; “Planificación Turística”, “Un enfoque metodológico”.-Editorial Trillas.- México 1985.

- Muñoz, Guerrero, Mario; “Proyectos”.- Editorial.- S.E.

- Catastro de la Provincia de Manabí, Oficinas del Ministerio de Turismo.

Internet:

- www.ministeriodeturismo.gov.ec
- <http://www.manabi.gov.ec/>
- <http://www.gobernacionmanabi.gov.ec/>
- <http://www.visitaecuador.com/costa>
- <http://www.codeso.com/TurismoManabi.html>