

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



ESCUELA DE INGENIERÍA EN TURISMO

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO

TEMA:

“Análisis del proceso de registro y renovación de Certificados Turísticos del Departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo, para la elaboración de un Manual de Procesos”.

Autor: Jonathan Israel Lucero Álvarez

Director: Ing. Eduardo Ruiz, MsC

PUYO - ECUADOR

2014

PRESENTACIÓN DEL TEMA

“Análisis del proceso de registro y renovación de Certificados Turísticos del Departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo, para la elaboración de un Manual de Procesos”

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Dr. Marco Ramiro Torres, MSc.
Presidente

Ing. Roberto Unda, MSc.

Ing. Clímaco Geovani Espín, MSc.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que a lo largo de mi carrera me brindaron su apoyo, me dieron aliento para seguir adelante y sobre todo creyeron en mí, a mis padres Hugo Lucero y Patricia Álvarez por su apoyo incondicional, sus sabios consejos y palabras de aliento,

A mi hermana por su ayuda, cariño y buenos deseos, a mi tutor de tesis Ing. Eduardo Ruiz, por su colaboración y orientación hacia mi persona y todas las facilidades que supo brindarme para la ejecución de mi tesis. Pero en especial doy gracias a Dios por sus bendiciones a lo largo de mi vida.

A todos mis amigos, compañeros y profesores quienes me guiaron y enseñaron a lo largo de mi carrera.

A toda mi familia Lucero Álvarez por estar siempre presente con su cariño, paciencia y aliento.

Jonathan Israel Lucero Álvarez

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, por todo el apoyo y esfuerzo que han realizado para que pueda cumplir uno de mis sueños, ser un profesional, siempre los amare queridos padres, muchas gracias.

A toda mi familia, por ser pilares fundamentales en mi formación, por todo el aliento, paciencia y buenos deseos recibidos, pero sobre todo por el cariño brindado.

RESPONSABILIDAD

Yo Jonathan Israel Lucero Álvarez, con cédula de ciudadanía 160045438-1 me hago responsable ante las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica que este trabajo de investigación es único y de propia autoría de quien lo presenta.

Jonathan Israel Lucero Álvarez
Autor de Tesis
C.I. 160045438-1

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por el señor Jonathan Israel Lucero Álvarez,

Ing. Eduardo Ruiz, MsC

DIRECTOR DE TESIS

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
a. Objetivos	2
Objetivos General	2
Objetivos Específicos.....	2
b. Hipótesis	2
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Diagnóstico	3
2.2. Estructura operativa	3
2.3. Ámbito funcional	4
2.4. El Registro Turístico	4
2.5. Catastro	4
2.6. Manual de Procesos	5
2.7. Certificados Turísticos	6
2.8. Proceso	6
2.9. Formularios	8
2.9.1. Partes del formulario	9
3. MATERIALES Y MÉTODOS	11
3.1. Localización y duración	11
3.2. Condiciones meteorológicas	12
3.3. Materiales y equipos	12
3.4. Factores de estudio.....	13
3.5. Instrumentos metodológicos	13
3.6. Análisis estadístico.....	13
3.7. Manejo de la investigación	14
a) Diagnóstico del departamento de Regulación y Control.....	14
b) Percepción del usuario.....	14

c) Analizar la operatividad funcional de un manual de procesos en las Direcciones Técnicas Provinciales	15
d) Elaboración del manual de procesos	15
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
4.1. Diagnóstico de la estructura operativa y ámbito funcional del departamento de Regulación y Control	16
a. Inspección, clasificación y categorización	19
b. Registro	20
c. Clausura.....	21
4.1.1. Normas internas.....	22
a. Para cambio de propietario.....	23
b. Para cambio de actividad.....	23
c. Para recategorizar establecimientos	23
4.1.2. Requisitos y formalidades que deben presentar para el Registro Turístico.....	24
a. Requisitos y formalidades para el registro de establecimientos turísticos en general, excepto transporte turístico y agencias de viajes.	24
b. Requisitos y formalidades para el registro de agencias de viajes.....	25
c. Requisitos y formalidades para el registro de transporte turístico.	27
d. Requisitos y formalidades para el registro de transporte aéreo turístico	28
e. Requisitos y formalidades para el registro de transporte fluvial y marítimo turístico.....	29
f. Requisitos y formalidades para el registro de Centro Turísticos Comunitarios.....	30
4.1.3. Formato de Requisitos y formalidades para el registro de establecimientos o actividades turísticas	31
a. Solicitud de inspección.....	32
Transporte turístico.....	33
b. Hoja de planta.....	34
c. Inventario Valorado de Activos Fijos	36
d. Formulario 1 X Mil	37

e. Certificado de Registro Turístico	38
f. Certificados no turísticos.....	39
g. Formulario de registro de entrega de Certificados Turísticos	40
4.1.4. Resolución de clausura del establecimiento turístico	41
4.1.5. Para calcular el valor a pagar por Registro y por la Licencia Única Anual de Funcionamiento.....	44
a. Actividad turística: alojamiento	45
b. Actividad turística: establecimientos de alimentos y bebidas	46
c. Actividad turística: intermediación	47
d. Actividad turística: agencias de viajes	48
e. Actividad turística: hipódromo.....	49
f. Actividad turística: transporte turístico	49
4.1.6. Disposiciones generales.....	50
4.1.7. Software utilizado para el registro turístico.....	51
Sistema Integrado De Información Turística (SIIT)	51
4.2. Determinar la percepción del usuario de los procesos.....	59
4.2.1. Selección de la muestra	59
4.2.2. Tabulación del sondeo de información	62
Cruce de variables	67
4.3. Analizar las experiencias de otras Direcciones Técnicas Provinciales del Ministerio de Turismo del departamento de Regulación y Control en la operatividad de sus procesos.	76
Análisis de facilitadores	76
Elaboración de herramientas de verificación de información.....	77
Herramientas de investigación	77
Resultados de las entrevistas.....	79
4.4. Elaborar Un Manual De Procesos para el Departamento de Regulación Y Control.....	81
4.4.1. Características del manual.....	81
4.4.2. Elaboración de un manual de procesos para el departamento de Regulación y Control	84
5. CONCLUSIONES	97

6. RECOMENDACIONES.....	98
7. RESUMEN	99
8. SUMMARY	100
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
ANEXOS	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1: Alojamiento, valor a pagar.....	45
Cuadro #2: Alojamiento extra hotelero, valor a pagar	46
Cuadro #3: Alimentos y bebidas, valor a pagar.....	47
Cuadro #4: Intermediación, valor a pagar	48
Cuadro #5: Agencias de viajes, valor a pagar.....	48
Cuadro #6: Hipódromo, valor a pagar	49
Cuadro #7: Transporte turístico, valor a pagar	49
Cuadro #8: Resumen de procesamiento de casos	67
Cuadro #9: Tiempo / calidad	68
Cuadro #10: Tiempo / opinión del método.....	69
Cuadro # 11: Tiempo / implementación del manual	70
Cuadro # 12: Amabilidad / calidad	71
Cuadro # 13: Amabilidad / opinión del método	72
Cuadro #14: Amabilidad / implementación del manual	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1: Mapa de procesos	7
Gráfico #2: Flujograma de procesos de Registro, Inspección, Clasificación y categorización	19
Gráfico #3: Flujograma de procesos de Registro, Registro	20
Gráfico #4: Flujograma de procesos de Registro, Clausura	21
Gráfico #5: Solicitud de Registro, Alojamiento – Alimentos y Bebidas.....	32
Gráfico #6: Solicitud de Registro, Transporte Terrestre Turístico	33
Gráfico #7: Hoja de planta, anverso	34
Gráfico #8: Hoja de planta, reverso	35
Gráfico #9: Inventario Valorado de Activos Fijos	36
Gráfico #10: Formulario 1xmil.....	37
Gráfico #11: Certificado de Registro.....	38
Gráfico #12: Certificado NO turístico	39
Gráfico #13: Acta de Clausura	43
Gráfico #14: Ingreso al sistema SIIT	51
Gráfico #15: Sesión iniciada en el SIIT	51
Gráfico #16: Ingreso de establecimientos turísticos en el SIIT	52
Gráfico #17: Modificar en el SIIT	53
Gráfico #18: Formulario de registro de establecimientos turísticos en el SIIT	54
Gráfico #19: Selección del reporte	55
Gráfico #20: Configuración del tipo de Reporte	56
Gráfico #21: Administración de Perfil del Usuarios	57
Gráfico #22: Tiempo.....	62
Gráfico #23: Amabilidad	63
Gráfico #24: Calidad.....	64
Gráfico #25: Opinión de método	65
Gráfico #26: Implementación del método	66
Gráfico #27: Barras tiempo / calidad.....	68
Gráfico #28: Barras tiempo / opinión del método	69
Gráfico #29: Barras tiempo / implementación del manual	70

Gráfico #30: Tiempo / implementación del manual	71
Gráfico #31: Barras amabilidad / opinión del método.....	72
Gráfico #32: Barras amabilidad / implementación del manual	73
Gráfico #33: Puntos de objeto etiquetados por número de caso.....	74
Gráfico #34: Medidas discriminantes	75
Gráfico #35: Portada - contraportada	85
Gráfico #36: Carátula	86
Gráfico #37: Hoja 2 - 3.....	87
Gráfico #38: Hojas 4 - 5	88
Gráfico #39: Hoja 6 - 7.....	89
Gráfico #40: Hoja 8 –9	90
Gráfico #41: Hoja 10 – 11	91
Gráfico #42: Hoja 12 – 13	92
Gráfico #43: Hoja 14 - 15.....	93
Gráfico #44: Hoja 16 - 17	94
Gráfico #45: Hoja 18 – 19	95
Gráfico #46: Hoja 20 – 21	96
Gráfico #47: Flujogramas de procesos.....	97
Gráfico #48: Flujogramas de procesos y contraportada interna.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1: Factores de estudio	13
Tabla #2: Estructura operativa.....	17
Tabla #3: Formulario de Registro de Entrega de Certificados de Registro	40
Tabla #4: Tiempo.....	62
Tabla #5: Amabilidad	63
Tabla #6: Calidad.....	64
Tabla #7: Opinión del método	65
Tabla #8: Implementación del método	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos #1: Formato de sondeo de opinión	106
Anexos #2: Variables transformadas de correlaciones	107
Anexos #3: Trabajo en equipo, Departamento de Regulación y Control	107
Anexos #4: Analizando el Departamento de Regulación y Control.....	108
Anexos #5: Departamento de Regulación y Control	108

1. INTRODUCCIÓN

La República del Ecuador como estado democrático señala en su Constitución en la sección cuarta de cultura y ciencia, en el artículo 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

El Ministerio de Turismo, como ente rector es el encargado de regular, planificar, gestionar, difundir, promocionar y controlar la actividad turística en el Ecuador, para el ejercicio de actividades turísticas es necesario obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento y el Registro de Turismo, el cual acreditará la idoneidad del servicio que se está ofreciendo y se confirmará que estén sujetos a las normas técnicas y de calidad vigentes. El Ministerio de Turismo será el único ente que establecerá las categorías oficiales para cada una de las actividades consideradas como turísticas. Para ello se emitirán todas las normas técnicas y de calidad para cada actividad que tiene vínculo con el turismo.

Previo al registro de un establecimiento turístico, el técnico encargado elaborará un informe en el cual conste de manera clara la identificación del establecimiento en aspectos de denominación del establecimiento, nombre del propietario, dirección, la actividad turística y la categoría asignada, la capacidad del establecimiento y los valores correspondientes por registro y si el establecimiento está ubicado en Municipios no descentralizados, debe identificar el valor por la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

Los establecimientos turísticos están en la obligación de cumplir con todo lo estipulado en la ley de turismo y su reglamento general de aplicación. Los establecimientos turísticos serán eliminados del catastro de actividades turísticas una vez que hayan dejado de funcionar, hayan cambiado de propietario o si su infraestructura, equipos y materiales estén deterioradas y no cumplan con las normas de calidad exigidas.

El Ministerio de Turismo deberá eliminar del Catastro de Actividades Turísticas a los establecimientos que hayan dejado de funcionar, hayan cambiado de propietario o si por el tiempo y uso de quipos y materiales e infraestructura hayan variado sus condiciones que sirvieron de base para el registro.

a. Objetivos

Objetivos General

Analizar el proceso de registro y renovación de certificados turísticos del departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo para la elaboración de un manual de procesos.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la estructura operativa y ámbito funcional del departamento de Regulación y Control.
2. Determinar la percepción del usuario de los procesos.
3. Analizar las experiencias de otras Direcciones Técnicas Provinciales del Ministerio de Turismo del Departamento de Regulación y Control en la operatividad de sus procesos.
4. Elaborar un Manual de procesos para el Departamento de Regulación y Control.

b. Hipótesis

Es aplicable un manual de procesos en el departamento de Regulación y Control del Ministerio de Turismo de la Dirección Técnica Provincial de Pastaza.

2. REVISIÓN DE LITERATURA

En este ítem del trabajo investigativo se presenta conceptos actualizados y reconocidos a nivel mundial, los mismos que, están siendo manejados dentro de la actividad turística y pertenecen a diferentes autores expertos en distintos campos dentro del área de turismo.

2.1. Diagnóstico

El diagnóstico es el análisis que se realiza para determinar una situación cualquiera para dar un veredicto valedero de lo que acontece. Este veredicto se da sobre los hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Es un procedimiento sistemático y ordenado para poder establecer una circunstancia de forma clara y objetiva partiendo de observaciones y datos concretos. El diagnóstico finaliza con una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos que están siendo parte del estudio.

2.2. Estructura operativa

La estructura operativa es el sistema de relaciones de trabajo a las que se llega a dividir y coordinar las tareas de las personas y grupos que trabajan con un objetivo común. La mayoría de personas visualizan una estructura organizacional en términos del organigrama conocido. No obstante, la estructura es mucho más que eso. Comprende la división del trabajo, incluidas las funciones, las responsabilidades y la autoridad, así como la coordinación del trabajo en unidades y grupos interunidades e intraunidades. Se debe evaluar la estructura para ver si facilita u obstaculiza el movimiento hacia la misión y las metas. **(Lusthaus, 2002)**

2.3. **Ámbito funcional**

Se denominan ámbitos funcionales a todas aquellas agrupaciones de puestos de trabajo que tienen asignadas funciones específicas y para las cuales han sido requeridos sus servicios, para la ocupación de los cuales es necesario un perfil de competencia profesional en el que constaran sus conocimientos, destrezas o actitudes comunes.

Los ámbitos funcionales pueden darse para diversas agrupaciones de puestos de trabajo, se pueden dar por escalas de personal, de acuerdo al departamento y de acuerdo a la necesidad primordial de la empresa.

2.4. **El Registro de Turístico**

Inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de la Ley de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. **(Iván Núñez, 2012)**

2.5. **Catastro**

Recopilación de datos de todos los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo. **(Iván Núñez, 2012)**

El principal objetivo del catastro es el conocimiento de tales espacios a fin de poder aplicar de manera adecuada y proporcional los correspondientes impuestos. El catastro puede servir además para el control y para la organización geográfica del espacio ya que permite conocer qué espacios están libres, cuáles están ocupados, cuáles deben ser renovados, etc. La palabra catastro proviene del griego *katastikhon*, que significa registro o censo.

El proceso de censo catastral se aplica desde tiempos remotos ya que siempre los Estados han necesitado contribuciones de los habitantes del territorio en forma de impuestos. Así, el registro catastral se desarrollaba para poder obtener ingresos y organizar o planear el territorio de la manera más adecuada posible.

Hoy en día, los Estados actuales cuentan con registros catastrales muy exactos y desarrollados que establecen el tipo de impuestos a pagar de modo diferenciado de acuerdo a si se trata de propiedades de uso residencial, comercial o sin fines de lucro. Además, otros elementos a tener en cuenta son la utilización de terrenos para la construcción de piletas, parques u otros espacios de recreación que sirvan para mejorar la calidad de vida de los habitantes. El registro catastral también se aplica en zonas rurales para conocer el tamaño de las parcelas y zonas trabajadas. **(Correa Tasaciones IFRS, 2007)**

2.6. Manual de Procesos

Según **Camacho (2008)**, Proceso es el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados. Las entradas al proceso pueden ser iniciales o intermedias. Asimismo, los resultados o salidas a lo largo del proceso pueden ser intermedios o finales. La presencia e interacción de los elementos que lo componen conforman un sistema de trabajo, al cual puede denominarse “Sistema de gestión del proceso”.

Graham Kellog, “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”

2.7. Certificados Turísticos

La certificación se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete auditoria y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumplen con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que superan estándares básicos”. **(Honey & Roma, 2001)**

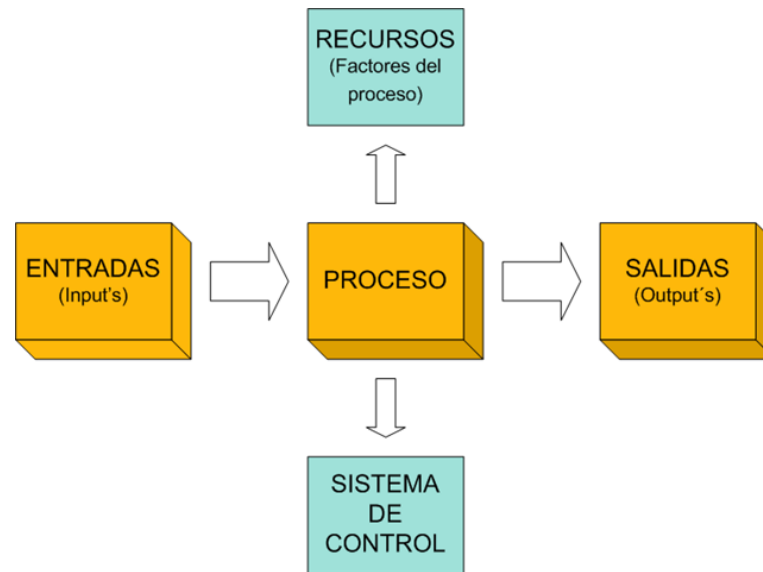
La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumplen con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos turísticos.

Los certificados turístico validan la operatividad de los establecimientos que constan con este documento, haciendo saber así, que dicho lugar ha atravesado por múltiples procesos y que ha cumplido en su totalidad con las normativas que exigen tanto Ministerio de Turismo como el GADZ para poder ejercer sus actividades con normalidad.

2.8. Proceso

“Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” **(ISO 9000)**

Gráfico #1: Mapa de procesos



Fuente: ISO 9000

Podemos observar cuatro elementos:

1. Entradas:

- Con la existencia de características bien establecidas que permitirán aceptarlas o rechazarlas.

2. Salidas:

- Es un Servicio o Producto destinado al cliente ya sea interno o externo.
- Es vital que cumpla con la calidad que exige el proceso, de lo contrario no aportará el valor añadido que espera obtener el cliente.
- Es una constante que la salida de un proceso siempre llegue hacer la entrada del siguiente, y si esta no cumple con la calidad esperada es seguro que la salida tampoco, provocando así una cadena la cual terminara en el cliente final.

3. Recursos o factores del proceso:

- Personas: Quiénes lo hacen. Tomando en cuenta siempre: habilidades necesarias, competencias, formación requerida, etc.
- Materiales: Con qué lo hace. Tomando en cuenta la materia prima o semielaboradas.
- Infraestructura: Con que herramientas: maquinaria, hardware, software, Instalaciones, etc.
- Método: Quién hace qué, cómo lo hace y cuando lo hace: instrucción de trabajo, procedimiento, etc.

4. Sistema de control:

- Constituido por los indicadores, sus objetivos y cuadros de mando que han resultado para la toma de decisiones.
- Es vital para la evaluación de la continuidad del proceso, corregir deficiencias y mejorar continuamente.

2.9. Formularios

Es un documento que contiene datos y espacios en blanco para el registro de información variable, dicho documento tendrá diferente utilización dependiendo el área funcional de la cual queramos obtener información. Se lo considera también como un instrumento de trabajo, en el cual su objetivo primordial es transportar información para facilitar y simplificar los procedimientos administrativos. En estos se imprime información constante y que tiene una serie de espacios para asentar información variable.

2.9.1. ¹Partes del Formulario

Extremo superior o cabeza:

Se utiliza para los datos iniciales del formulario, como identificación del organismo, título o denominación de la forma y otros. Representa la introducción respecto a la acción que se va a desarrollar en el cuerpo del formulario.

Cuerpo del formulario:

Contiene el mayor grupo de datos del formulario, que son los que generan la acción implícita los cuales se determinan, de acuerdo con la información que se desea obtener, mediante la utilización de la forma. Se analizan las decisiones acerca de los datos y la distribución siguiendo una secuencia lógica de colocación.

Extremo inferior o pie:

Contiene los datos de cierre o conclusión del formulario, firmas y sellos para aprobar o conformar la información registrada en el cuerpo del mismo, y también se asienta el código de registro

Objetivo: Llenar las necesidades que las oficinas demandan, son aquellos medios para alcanzar un fin.

Objetivos específicos: Facilitar el flujo de información y el procesamiento de datos, imprimir uniformidad en los procedimientos, sintetizar y relacionar información y por último, dar valor legal a determinadas transacciones.

Importancia: Su importancia radica en que sirven de soporte a las transacciones y los empleados trabajan guiándose por los formularios, además cualquier acto administrativo se refleja en un formulario.

¹ **Fuente:** Instituto Universitario de Tecnología Venezuela, 2008

Uso de los formularios

Se utilizan para garantizar la uniformidad de información, dar precisión y para eliminar la necesidad de copiar a mano.

Presentación

De acuerdo a la presentación se pueden encontrar formularios como: talonarios, juego-listo o snap-out, formas continuas, autocopiante químico, físico o carbonizado, y cuaderno.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Localización y duración

La investigación en referencia “**Análisis del proceso de registro y renovación de Certificados Turísticos del Departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo, para la elaboración de un Manual de Procesos**”.

Será ejecutado en la siguiente localización geográfica:

País: Ecuador

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Parroquia: Puyo

Coordenadas:

- **Longitud sur :** 1°00'' y 2°40''
- **Latitud oeste:** 75°40'' y 78°10''

Límites Provinciales:

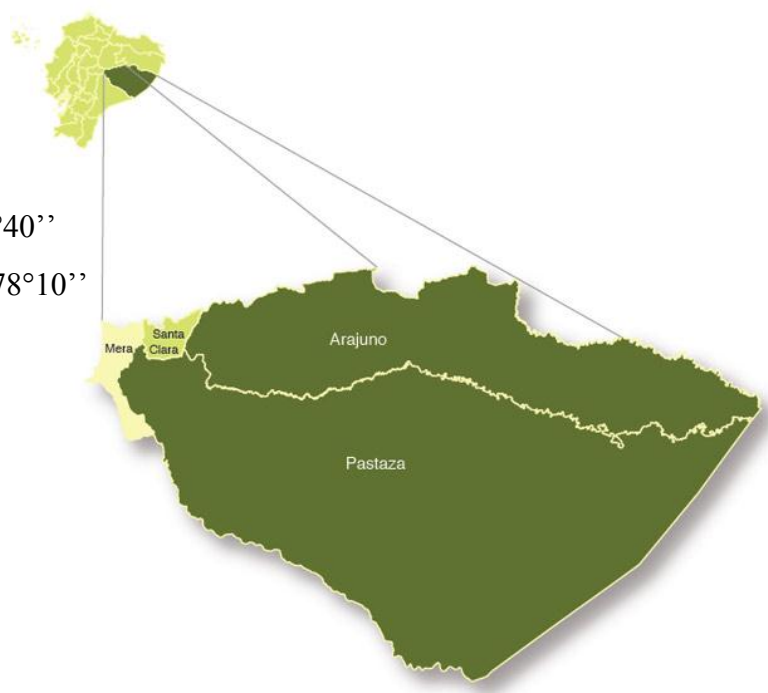
- **Norte:** Napo y Orellana
- **Sur:** Morona Santiago
- **Este:** Perú
- **Oeste:** Tungurahua

Extensión: 28.87 km²

Altitud: 950 m.s.n.m. (3.116 pies sobre el nivel del mar).

Distancias: A 4 horas de Quito, a 6 horas de Guayaquil.

Accesibilidad: Por las vías a Ambato, Tena y Macas



3.2. Condiciones meteorológicas

Clima: Tropical húmedo

Temperatura: 18°C - 25 °C, promedio

Pluviosidad anual: Varía entre 2.000 y 4.000 milímetros cúbicos.

Humedad: 77% – 88%

Dirección del viento: 3.6m/s, 13km/h, 8m/h.

Zona horaria: “América/Guayaquil”, abreviada como QMT.

3.3. Materiales y equipos

- Laptop
- Flash memory USB
- Libreta de apuntes
- Hojas bond
- Esferos
- Cámara fotográfica
- Internet
- Apoya manos
- Impresora
- Carpetas

3.4. Factores de estudio

Tabla #1: Factores de estudio

Factor	Medición
Organizacional	Procesos Orgánico Funcional Responsable Auxiliares
Infraestructura	Cantidad Calidad Catastro turístico
Proceso	Tiempo Atención al cliente Facilidades

3.5. Instrumentos metodológicos

- **Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario estructurado.
- **Técnica:** Entrevista. **Instrumento:** Cuestionario estructurado
- **Técnica:** Observación práctica. **Instrumento:** Ficha de Observación

3.6. Análisis estadístico

Se determinara una muestra del total de los establecimientos registrados en el catastro del MINTUR, a quienes se les aplicará una encuesta para determinar un sondeo de opinión con respecto al desempeño del departamento de Regulación y Control en sus procesos. Los resultados serán tabulados por medio del programa IBM SPSS statistics 20 para determinar las frecuencias conforme un análisis de correspondencia múltiple facilitado por el Observatorio Turístico de la UEA.

3.7. Manejo de la investigación

a) Diagnóstico del departamento de Regulación y Control

Para dar inicio a la investigación el primer paso a realizar es analizar el flujograma de proceso y su uso en caso de que existieran, aquí podremos apreciar la cantidad de personal que trabajan en las distintas áreas de la Dirección Técnica de Pastaza, así también los tiempos, procesos y/o actividades en las que intervienen cada uno de ellos.

Se tomarán como puntos referentes los procesos más importantes que se llevan a cabo en el departamento de Regulación y Control, como son: inspección, clasificación y categorización, registro y clausura.

Una vez analizada la estructura operativa y ámbito funcional se procederá a la revisión de las normas internas para la realización de los distintos procesos y a las cuales se deben apegar todos los usuarios para que su actividad a realizar este dentro del marco legal.

El siguiente paso a seguir será verificar los requisitos y formalidades que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos y los valores a pagar por concepto de registro y LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) en las diferentes cuentas con las que cuenta el Ministerio de Turismo y se culminará con un análisis del software que utiliza el departamento de Regulación y Control para el registro y renovación de certificados turísticos.

b) Percepción del usuario

Se realizará un sondeo de opinión para obtener la percepción del usuario sobre la calidad de atención e información que se está brindando en el departamento de Regulación y Control, para lo cual de todo el universo existente se procederá a obtener la muestra a encuestar por medio de fórmula estadística con un margen de

error de 0.05, cuyos datos serán tabulados con la ayuda del programa estadístico IBM SPSS statistics 20.

c) Analizar la operatividad funcional de un manual de procesos en las Direcciones Técnicas Provinciales

Se obtendrá la información requerida a través de entrevistas luego de un análisis de involucrados, analizando a los facilitadores de información por medio de sus experiencias obtenidas sobre el tema referente a la implementación de un manual de procesos como material fundamental para mayor agilidad en la tramitación de documentos y mayor entendimiento de los pasos a seguir de acuerdo al tipo de actividad que realice.

d) Elaboración del manual de procesos

Una vez dado el tercer objetivo, sobre esa base se procederá al diseño y elaboración del manual de procesos.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diagnóstico de la estructura operativa y ámbito funcional del departamento de Regulación y Control

El departamento de Regulación y Control es una pieza esencial para todas las Direcciones Técnicas del Ministerio de Turismo, debido a que es el encargado de regular todas las actividades consideradas como turística y de controlar que las mismas estén apegadas a las leyes y normas que exige el Ministerio de Turismo.

En este departamento se registran todas las actividades y establecimientos que brindan servicios turísticos para así poder obtener el Certificado Turístico y/o la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LÚAF).

Estos documentos son de vital importancia ya que certifican que el establecimiento o actividad cumple con todas las normativas exigidas por la ley y que están registrados en el Ministerio de Turismo.

El departamento de Regulación y Control basa sus funciones en 3 procesos fundamentales: Inspección, clasificación y categorización de establecimientos turísticos, Registro de establecimientos y Clausura de establecimientos.

A continuación se analizará los procesos que utiliza el departamento de Regulación y Control del Ministerio de Turismo de Pastaza hasta el año 2013 a través de flujogramas de procedimientos para entender la estructura operativa con la que se maneja el departamento.

Tabla #2: Estructura operativa

ESTRUCTURA OPERATIVA	
PROCESOS	ENCARGADO
Inspección, clasificación y categorización de establecimientos turísticos	Técnico de apoyo Lic. Jessica Gamboa
Registro de establecimientos turísticos	Técnico de apoyo Lic. Jessica Gamboa
Clausura de establecimientos turísticos	Técnico de apoyo Lic. Jessica Gamboa

El departamento de Regulación y Control se encarga de la supervisión de 3 procesos fundamentales para que la actividad turística de la ciudad se de en condiciones óptimas para que el usuario de las mismas este conforme con el servicio que va a recibir.

Estos procesos son controlados por la Lic. Jessica Gamboa, Técnico de apoyo encargado del departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial de Pastaza y la cual no consta con personal o auxiliar de apoyo para llevar el control de los procesos ya mencionados.

Toda la tramitación de los procesos será realizada en la oficina del departamento de Regulación y Control a excepción de las actividades como inspección, pagos y clausuras.

El proceso de Inspección, clasificación y categorización de establecimientos turístico, en conclusión, todo el análisis y evaluación que el técnico encargado realiza a los establecimientos que apegados a la ley cumplieran con todas las normas y leyes establecidas para poder obtener el certificado turístico

El proceso de Registro de establecimientos turísticos consiste en realizar la tramitación pertinente de acuerdo al tipo de actividad que se desea realizar para

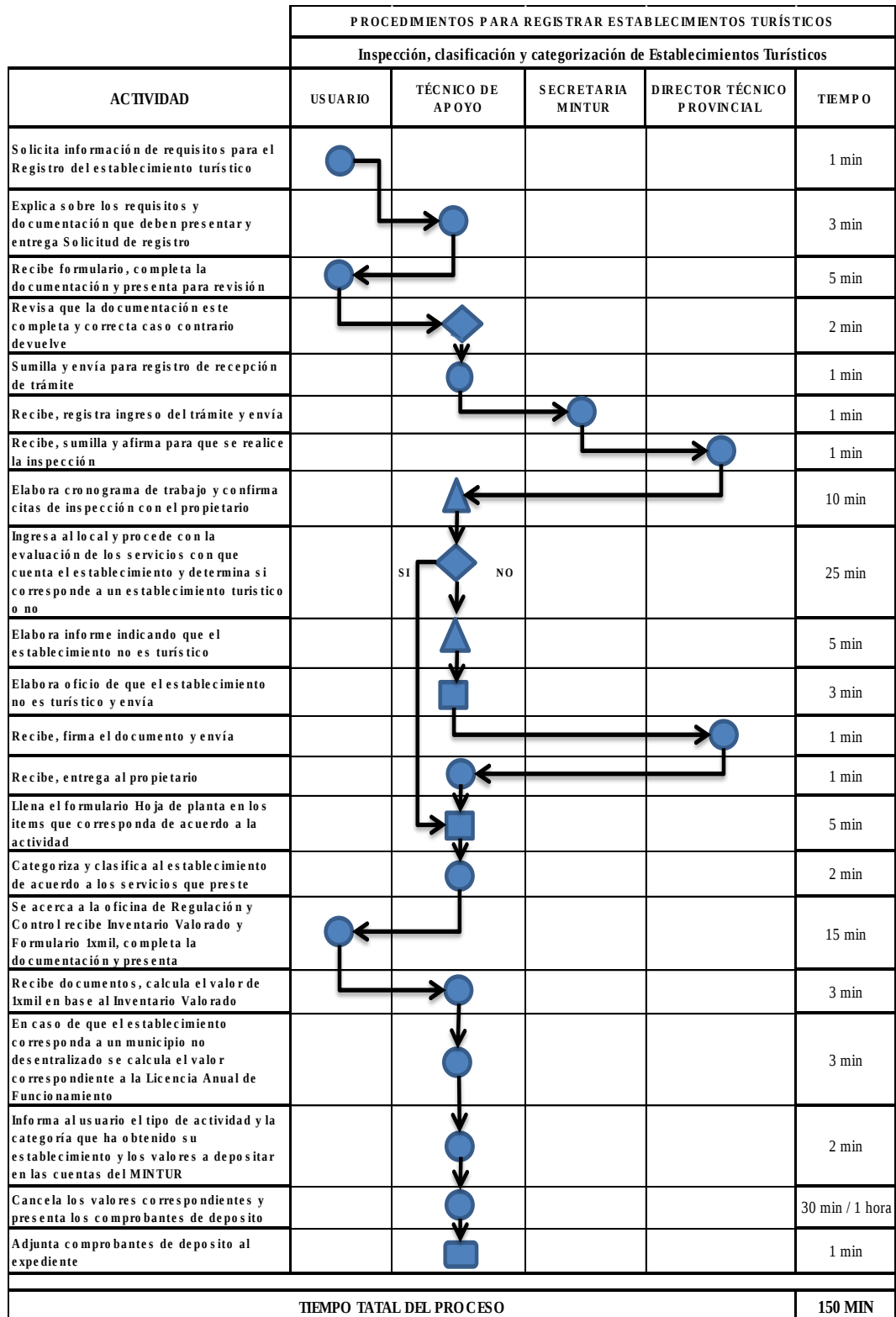
registrar el establecimiento en el Ministerio de Turismo y así poder obtener el certificado turístico, documento primordial para el funcionamiento legal del establecimiento.

El proceso de Clausura de establecimientos turísticos es la baja de categoría de del establecimiento ya sea por distintos factores lo cual culmina con la supresión de los datos del establecimiento de la base de datos del ministerio de turismo.

A continuación se elaboró varios flujogramas de procesos en los que se identifica cada actividad que debe realizar el propietario de establecimientos o actividad turística, así también se enunciará a cada funcionario de la Dirección Técnica Provincial que interviene en cada actividad y el tiempo en que se llevara a cabo la función designada para mayor información y entendimientos de cada proceso.

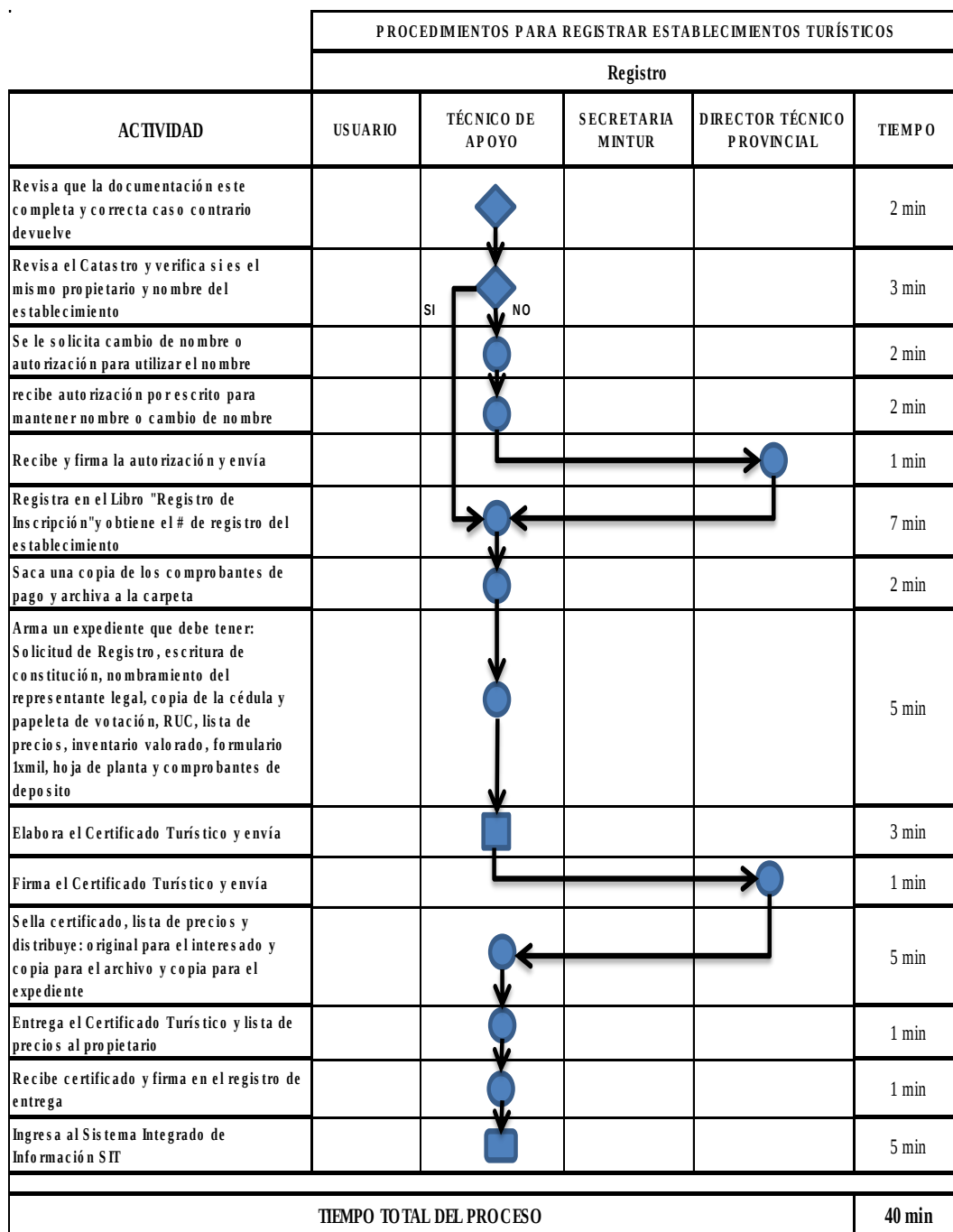
a. Inspección, clasificación y categorización

Gráfico #2: Flujograma de proceso de Inspección, clasificación y categorización



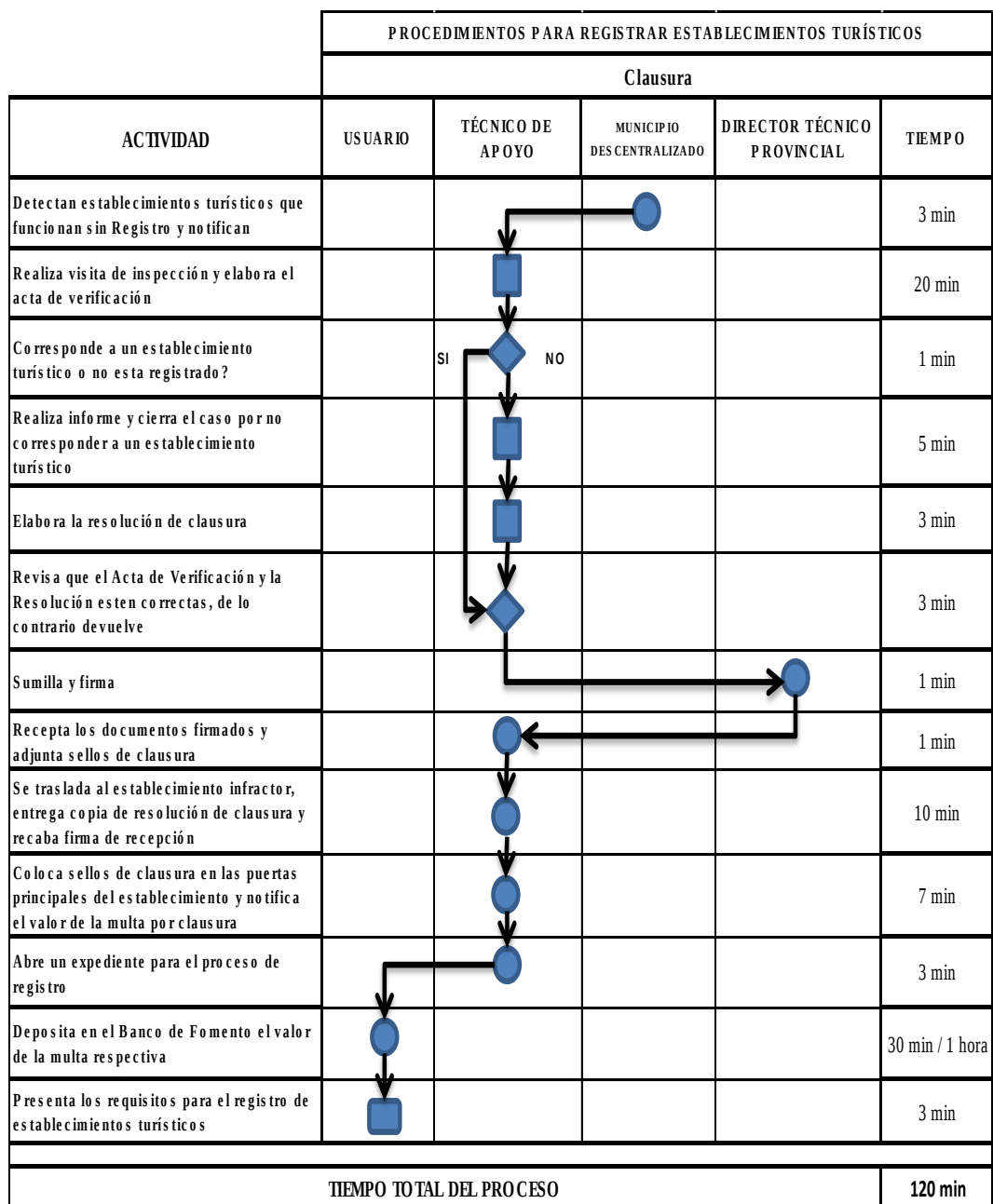
b. Registro

Gráfico #3: Flujograma de proceso de Registro



c. Clausura

Gráfico #4: Flujograma de procesos de Clausura



4.1.1. Normas internas

Para poder ejercer toda actividad turística es necesario obtener el registro turístico y la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LÚAF), estos documentos acreditan la idoneidad del servicio que se está ofreciendo y afirma que están sujetos a las normas técnicas y de calidad.

El Ministerio de Turismo será el único ente que establecerá las categorías oficiales para cada una de las actividades consideradas como turísticas. Para ello se emitirán todas las normas técnicas y de calidad para cada actividad que tiene vínculo con el turismo.

Previo al registro de un establecimiento turístico, el técnico encargado elaborará un informe en el cual conste de manera clara la identificación del establecimiento en aspectos de denominación del establecimiento, nombre del propietario, dirección, la actividad turística y la categoría asignada, la capacidad del establecimiento y los valores correspondientes por registro y si el establecimiento está ubicado en Municipios no descentralizados, debe identificar el valor por la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

Los establecimientos turísticos están en la obligación de cumplir con todo lo estipulado en la Ley de Turismo y su Reglamento General de aplicación.

Los establecimientos turísticos serán eliminados del catastro de actividades turísticas una vez que hayan dejado de funcionar, hayan cambiado de propietario o si su infraestructura, equipos y materiales estén deterioradas y no cumplan con las normas de calidad exigidas.

A continuación se mencionará algunos procesos que son realizados en el departamento de Regulación y Control y que el usuario necesita tener en conocimiento para la agilización de trámites:

a) Para cambio de propietario

Para el cambio de propietario se debe realizar un nuevo registro, ya que el Ministerio de Turismo registra a las personas naturales y jurídicas, mas no a los establecimientos.

El usuario o nuevo propietario del establecimiento turístico comunica al Ministerio de Turismo el cambio de propietario y solicita información sobre los requisitos para el registro.

A más de los requisitos ya determinados para el Registro, se solicitará el contrato de compra-venta legalizado y la autorización para utilizar la razón social.

b) Para cambio de actividad

Se procede en función de la solicitud del usuario o dueño del establecimiento, los supervisores realizarán la respectiva verificación para constatar la ampliación y/o el cambio de la actividad inicialmente registrada y de ser procedente, se asignará la nueva categoría, actividad y la cancelación de los nuevos valores.

c) Para re categorizar establecimientos

Los establecimientos turísticos registrados en esta Institución pueden variar la categoría inicialmente otorgada el momento del registro, por: solicitud del interesado o por oficio del supervisor.

4.1.2. ²Requisitos y formalidades que deben presentar para el Registro Turístico

a. Requisitos y formalidades para el registro de establecimientos turísticos en general, excepto transporte turístico y agencias de viajes.

1. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil, tratándose de personas jurídicas.
2. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
3. Copia de la cédula de identidad, según sea la Persona Natural Ecuatoriana o Extranjera.
4. Copia de la papeleta de votación
5. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, **en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.**
6. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento).
7. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
8. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
9. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

² Fuente: Ministerio de Turismo

10. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

b. ³Requisitos y formalidades para el registro de agencias de viajes

- 1- 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.
- 2- Nombramiento del representante legal, debidamente inscritos, de la persona jurídica solicitante.
- 3- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) de no encontrarse registrada la razón o denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud.
- 4- Registro Único de Contribuyentes.
- 5- 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.

5.1 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.

5.2 Para agencias de viajes internacionales, el equivalente a seis mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviere más de una sucursal, deberá

³ Fuente: Ministerio de Turismo

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.

5.3 Para agencias de viajes operadoras, el equivalente de 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.

6- 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.

7- Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

8- Contrato de arrendamiento o pago predial del local donde va a operar.

Estos requisitos no serán exigibles en las ciudades que tengan menos de cincuenta mil habitantes.

Si el peticionario no cumple con uno o varios de los requisitos establecidos por este reglamento, el Ministerio de Turismo se los 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.

c. ⁴Requisitos y formalidades para el registro de transporte turístico.

1. Permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
2. Copia Certificada de la escritura de Constitución de la Compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas.
3. Copia del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
4. Copia del Registro Único de Contribuyentes. R.U.C.
5. Copia a color de la Cédula de Identidad.
6. Copia del comprobante de votación.
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento).
8. Copia de la Matrícula o título de propiedad de cada uno de los vehículos, en caso de transporte terrestre.
9. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
10. Fotocopia del título de propiedad o contrato de arrendamiento, debidamente registrado.

⁴ Fuente: Ministerio de Turismo

11. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

d. ⁵Requisitos y formalidades para el registro de transporte aéreo turístico

1. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas. En caso de compañías extranjeras, una copia certificada de la protocolización que acredite la domiciliación de la sucursal de la compañía extranjera en el país.
2. Copia certificada del nombramiento o poder otorgado al representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia del Registro Único de Contribuyente. R.U.C.
4. Copia a color de la cédula del representante legal. En caso de representante legal extranjero copia a color del pasaporte.
5. Copia a color del comprobante de votación del representante legal (aplicable a ecuatorianos).
6. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento).
7. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
8. Fotocopia del título de propiedad o contrato de arrendamiento, debidamente registrado.
9. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

⁵ Fuente: Ministerio de Turismo

e. ⁶Requisitos y formalidades para el registro de transporte fluvial y marítimo turístico

1. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas.
2. Copia certificada del nombramiento o poder otorgado al representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia del Registro Único de Contribuyente. R.U.C.
4. Copia a color de la cédula del representante legal. En caso de representante legal extranjero copia a color del pasaporte.
5. Copia a color del comprobante de votación del representante legal (aplicable a ecuatorianos).
6. Copia del título de propiedad (matricula de la embarcación)
7. Copia de matrícula y permiso de zarpe otorgado por la capitanía del puerto, donde se vaya a brindar el servicio fluvial o marítimo.
8. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento).
9. Seguro de embarcaciones con responsabilidad a terceros.
10. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.

⁶ Fuente: Ministerio de Turismo

11. Copia del certificado de registro de Ministerio de Turismo de la Operadora de Turismo con la que trabajara la embarcación (no pueden realizar o crear paquetes turísticos).

f. ⁷Requisitos y formalidades para el registro de Centro Turísticos Comunitarios

1. Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar.
2. Documentación que acredite la personería jurídica de la comunidad.
3. Nombramiento que acredite la representación del petionario.
4. Acta de Asamblea General de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de sus integrantes presentes.
5. Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a presentarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario.
6. Copia certificada del Registro Único de Contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos.
7. Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaria de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

⁷ Fuente: Ministerio de Turismo

8. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
9. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

4.1.3. Formatos de Requisitos y formalidades para el registro de establecimientos o actividades turísticas.

Los formatos para el registro de establecimientos o actividad turística deberán ser llenados con veracidad y no principalmente en su totalidad, de acuerdo a la actividad turística que el usuario o establecimiento ejercerá se llenaran los ítems que le corresponda.

El departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica de Pastaza proveerá de todos los formatos necesarios para el registro, previamente se aclarará que documentación es personal y que el usuario deberá proveer al Ministerio de Turismo y cuáles son los documentos que se obtendrán en la Dirección Técnica Provincial.

A continuación se enunciará los distintos formatos de la documentación que el usuario deberá llenar para registrar su actividad turística y que son fundamentales para determinar la información básica del establecimiento y los montos a depositar en las cuentas del Ministerio de Turismo por concepto de registro y Formulario del 1xmil.

a. Solicitud de inspección

- Alojamiento, alimentos y bebidas

Gráfico #5: Solicitud de Registro, Alojamiento – Alimentos y Bebidas

MINISTERIO DE TURISMO		SOLICITUD DE REGISTRO ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS		ecuador OTRA VEZ	
Yo, a de del 20....					
en calidad de Representante Legal					
de La empresa solicito al (a la)					
señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales					
vigentes, Clasificar y Registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:					
Razón Social (Persona Jurídica):					
Nombre del Establecimiento:					
Ubicación del establecimiento:					
Provincia		Cantón		Ciudad	
.....					
Calle	No.	Transversal	Sector	Teléfono	
Fecha de Constitución:					
Fecha de Inicio de Operaciones:					
Registro Único de Contribuyentes: Número de cédula:					
Monto de inversión:					
Número de empleados:					
Número de mesas: Número de plazas					
Número de habitaciones: Número de plazas					
Observaciones:					
.....					
Atentamente,					
REPRESENTANTE LEGAL					
					
					
CROQUIS					
.....					
Revisado e ingresado por:					
VERSION 01					

Fuente: Ministerio de Turismo

- **Transporte turístico**

Gráfico #6: Solicitud de Registro, Transporte Terrestre turístico



**SOLICITUD DE REGISTRO
TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO**



....., a de del 20.....

Yo, en calidad de Representante Legal
de la empresa solicito al (a la)
señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales
vigentes, registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Denominación:.....

Ubicación:.....

Provincia	Cantón	Ciudad

Calle	No.	Transversal	Sector	Teléfono

Fecha de Constitución:.....

Fecha de Inicio de Operaciones:.....

Registro Único de Contribuyentes:.....

Monto de inversión:

Número de empleados:.....

Transporte Terrestre:..... Número de vehículos:.....

Buses:..... Furgonetas:..... Autos:..... Otros:.....

...

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Fuente: Ministerio de Turismo

b. Hoja de planta

Gráfico #7: Hoja de planta, anverso

Ministerio de Turismo		REGISTRO DE DATOS DE ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS							
Ecuador		CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos.							
LEY ESPECIAL DE DESARROLLO TURISTICO Art.49. Toda persona natural o jurídica dedicada a actividades turísticas deberá cumplir con las siguientes obligaciones específicas: g) Proporcionar al Ministerio de Turismo los datos estadísticos e información que le sean requeridos. LEY DE ESTADISTICA Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto del tratamiento estadístico o censal.									
I. INFORMACION GENERAL									
1. Identificación:									
Fecha	Establecimiento:	Nuevo ☐	Registrado ☐	Registro No.	Folio No.				
Nombre del establecimiento	RUC	Registro catastral		Fecha de inicio					
Provincia	Cantón	Parroquia rural o ciudad		Teléfono		Sector.....			
Dirección									
Fax	E-mail	Pag- web							
Nombre del propietario	Nombre representante legal								
Nombre de la actividad	Pertenece a cadenas (nombre)								
Tipo de actividad	Pertenece a franquicias (nombre)								
Categoría	Afilación a cámaras (nombre)								
2. Tipo de organización				3. El establecimiento es:		4. El local donde funciona es:			
1 Persona natural ☐				1 Principal ☐			1 Propio ☐		
2 Persona Jurídica ☐	Especifique.....			2 Sucursal ☐			2 Arrendado ☐		
						3 Cedido ☐			
II TECNOLOGÍA DISPONIBLE									
5. Equipos disponibles:									
1 Conmutador ☐									
2 Planta telefónica ☐									
3 Fax ☐									
4 Equipos audiovis. ☐									
5 Computadores ☐									
6 Equipos de segur. ☐									
7 Música ambiental ☐									
8 Ascensores ☐									
9 Otro (especif)..... ☐									
..... ☐									

Fuente: Ministerio de Turismo

Gráfico #8: Hoja de planta, reverso

[illegible]

Fuente: Ministerio de Turismo

c) Inventario Valorado de Activos Fijos

Gráfico #9: Inventario Valorado de Activos Fijos

Inventario Valorado de Activos Fijos		
AÑO:		
Nombre del Establecimiento:		
Cantón:		
Dirección:		
No	DETALLES DE ACTIVOS FIJOS	VALOR
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
TOTAL		

Atentamente,

Sr.

ADMINISTRADOR

Fuente: Ministerio de Turismo

d) Formulario 1 X Mil

Gráfico #10: Formulario 1xmil

 MINISTERIO DE TURISMO	FORMULARIO 1X1.000	 ecuador entre la vida
---	---------------------------	---

FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS
 BASE LEGAL: Art. 40 Literal "a" Ley de Turismo. Registro oficial 733-Suplemento de 27 de diciembre de 2002
 Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE		100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN			
	RUC:	AÑO	SERIE		
201		202	RAZON SOCIAL O DENOMINACION:		
			DIRECCION:		
ESTADO DE SITUACIÓN					
340 ACTIVO FIJO					
ACTIVO FIJO TANGIBLE			ACTIVO FIJO INTANGIBLE		
TERRENOS	341		MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	361	
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343		(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	363	
MAQUINARIA, MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS	345		TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE	365	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	347		TOTAL ACTIVO FIJO	369	
VEHÍCULOS	349		CONTRIBUCIÓN CAUSADA 1 X MIL		
OTROS ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	351		RECARGOS POR MORA		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVOS FIJO	353		MULTAS		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACELERADA ACTIVOS FIJO	355		TOTAL A PAGAR		
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE	359		ESPACIO PARA SELLOS		
Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en caso de falsedad o perjurio.					
Nombre del Declarante:					
CI:					
Firma:					

VERSION 01

Fuente: Ministerio de Turismo

e) Certificado de Registro Turístico

Gráfico #11: Certificado de Registro

MINISTERIO DE TURISMO

CERTIFICADO DE REGISTRO

El Ministerio de Turismo, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y el Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo vigente y, una vez que ha cumplido todos los requisitos de Ley, concede el presente Certificado de Registro No. _____ Folio N° _____ al establecimiento:

Propietario o representante legal:
Categoría:
Capacidad:
Dirección:
Ciudad:
Cantón:
Provincia:

El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionada de conformidad con la ley.

ecuador
ama la vida

Puyo,

.....
DIRECCION TECNICA PASTAZA

ESTE DOCUMENTO NO LE EXIME DE LA OBLIGACION DE OBTENER LA LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.
ESTE REGISTRO NO PODRA SER RETIRADO NI INTERRUMPIDO POR NINGUNA AUTORIDAD, SIN CONOCIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DEL MINISTERIO DE TURISMO, ORGANISMO COMPETENTE SEGÚN LAS LEYES VIGENTES.

IMPORTANTE:
Cualquier cambio de dirección, propietario o cierre del establecimiento de su representación, debe ser comunicado al MINISTERIO DE TURISMO.

Fuente: Ministerio de Turismo

f) Certificados no turísticos

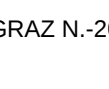
Gráfico #12: Certificado NO turístico



ecuator
antes lo ves



Yaku Namby



MINISTERIO DE
TURISMO

OFICIO MT-GRAZ N.-2013-001

Puyo... de de 2013

Señor.
.....

PROPIETARIO ESTABLECIMIENTO “.....”
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención a su solicitud de....., relacionado con el establecimiento de su propiedad, denominado, ubicado, de esta ciudad. Al respecto debo informarle que realizada la evaluación global sobre la infraestructura y servicios ofertados en el mencionado establecimiento, se ha determinado que no reúne las condiciones básicas para considerarlo un establecimiento de servicios turísticos, por lo tanto se considera **NO TURÍSTICO**; en tales circunstancias no está sujeto al registro y control del Ministerio de Turismo.

Atentamente,

.....

DIRECCION TECNICA PASTAZA

Fuente: Ministerio de Turismo

g) Formulario de registro de entrega de Certificados Turísticos

Tabla #3: Formulario de Registro de Entrega de Certificados de Registro



**Ministerio
De Turismo**

Formulario de Registro de Entrega de Certificados de Registro



#	ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	CÉDULA	ELABORADO	FECHA ENTREGA	FIRM A

Fuente: Ministerio de Turismo

4.1.4. Resolución de clausura del establecimiento turístico

EL MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR

⁸CONSIDERANDO:

QUE, el Art. 15 de la Ley de Turismo publicada en el Registro Oficial No. 733 de 27 de diciembre del 2002 (“Ley de Turismo”) establece que el Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística; y, el Art. 16 señala que es competencia privativa del Ministerio, en coordinación con los organismos seccionales el control del turismo y el control de las actividades turísticas.

QUE, el Art. 8 de la Ley de Turismo y el Art. 47 del Reglamento General de Aplicación (“Reglamento”), expedido mediante Decreto 1186, publicado en el Registro Oficial 244 de 5 de enero del 2004, establecen que para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento.

QUE, conforme al Art. 9 de la Ley de Turismo “el Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el reglamento de esta Ley”.

QUE, el Art. 52 de la Ley de Turismo y 87, literal h) del Reglamento establecen que la “Clausura” es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos, que será dictado en forma inmediata cuando

⁸ Ley de Turismo

compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere la Ley.

⁹QUE, el Art. 52 de la Ley de Turismo determina que para el efectivo control de la actividad turística, el Ministerio de Turismo impondrá a las personas que infrinjan las disposiciones de la Ley y sus reglamentos multas graduales y proporcionales.

QUE, el Art. 47 del Reglamento establece que de cumplirse con los requisitos de incorporación y actualización de registro se impondrá una multa de cien dólares (US \$. 100,00) al infractor, y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento.

RESUELVE:

Art. 1.- Disponer la clausura del establecimiento por falta de registro y licencia de funcionamiento, e imponer una multa de cien dólares de los Estados Unidos de América (US \$. 100,00) al infractor. (La multa no aplica para el caso de falta de licencia. Ver Art. 6 del Acuerdo correspondiente).

La multa procederá únicamente por falta de registro.

Art. 2.- Ordenar la colocación de los sellos de clausura, para lo cual el funcionario asignado por el Ministerio de Turismo, de ser necesario, requerirá la colaboración de la Fuerza Pública.

Art. 3.- Disponer que se instruya al infractor sobre las consecuencias legales derivadas de la rotura de los sellos de acuerdo al Art. 241 del Código Penal.

⁹ Ley de Turismo

Art. 4.- Disponer que la clausura sea levantada cuando el infractor justifique el cumplimiento de los requisitos legales y haya cancelado la multa impuesta.

Gráfico #13: Acta de Clausura

ACTA DE CLAUSURA No.	
MINISTERIO DE TURISMO.- Puyo, a _____, a las _____. El suscrito funcionario de la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos procedió a la clausura del establecimiento que a continuación se detalla, según la resolución correspondiente:	
RESOLUCIÓN DE CLAUSURA	: _____
FECHA DE RESOLUCIÓN	: _____
ESTABLECIMIENTO	: _____
DIRECCIÓN	: _____
CIUDAD	: _____
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL	
O JURÍDICA PROPIETARIA	: _____
REPRESENTANTE LEGAL	
(P. JURÍDICA)	: _____
NOMBRE FUNCIONARIO	: _____

DELEGADOS	
MINISTERIO DE TURISMO	

Fuente: Ministerio de Turismo

4.1.5. Para calcular el valor a pagar por Registro y por la Licencia Única Anual de Funcionamiento

El Ministerio de Turismo como ente regulador de las actividades turísticas está en plena libertad de recaudar los valores por concepto de registro turístico y licencia única anual de funcionamiento.

El departamento de Regulación y Control calcula los montos a pagar por parte de los establecimientos turísticos basándose en la categoría con la que está registrado el establecimiento y de acuerdo a la declaración del Inventario valorado de activos fijos que realiza el propietario o representante legal en el proceso de registro.

El Ministerio de Turismo recaudará los valores por concepto de registro turístico y licencia única anual de funcionamiento basándose en:

Toda persona natural, jurídica o comunidad organizada, previo al inicio de cualesquiera de las actividades turísticas contempladas en los Art. 5 y 12 de la Ley de Turismo, obtendrán el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento. El Registro de Turismo se otorga al sujeto prestador de servicios turísticos, por cada actividad prevista en la Ley de Turismo que desarrolle. La Licencia Única Anual de Funcionamiento se otorga por cada local que el sujeto prestador de servicios turísticos establezca para el desarrollo de las actividades turísticas para las cuales se encuentra legalmente habilitado.

De conformidad con los artículos 48 y 60 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, se establece como valor de recaudación por registro y licencia única anual de funcionamiento los siguientes:

La liquidación de los valores y pago en efectivo se realizará con anterioridad a iniciar la tramitación para el otorgamiento de las autorizaciones administrativas correspondientes.

a. Actividad turística: Alojamiento

Se pagará el valor que resulte de dividir el valor máximo fijado por cada tipo y categoría para 100 y multiplicado por el número total de habitaciones de cada establecimiento con un tope máximo equivalente al valor fijado para cada tipo y categoría.

Cuadro #1: Alojamiento, valor a pagar

	CLASIFICACIÓN-CATEGORÍA	VALOR A PAGAR	
		POR HABITACIÓN EN USD	MÁXIMO EN USD
1.1	HOTELEROS		
1.1.1	HOTELES		
1.1.1.1	Lujo- cinco estrellas	12.35	1.235.00
1.1.1.2	Primera - cuatro estrellas	10.74	1.074.00
1.1.1.3	Segunda - tres estrellas	8.17	817.00
1.1.1.4	Tercera - dos estrellas	4.66	466.00
1.1.1.5	Cuarta - una estrella	3.14	313.50
1.1.2	HOTEL RESIDENCIA		
1.1.2.1	Primera - cuatro estrellas	9.03	903.00
1.1.2.2	Segunda - tres estrellas	6.46	646.00
1.1.2.3	Tercera - dos estrellas	4.28	428.00
1.1.2.4	Cuarta - una estrella	3.04	304.00
1.1.3	HOTEL APARTAMENTO		
1.1.3.1	Primera - cuatro estrellas	9.50	950.00
1.1.3.2	Segunda - tres estrellas	7.13	713.00
1.1.3.3	Tercera - dos estrellas	5.23	523.00
1.1.3.4	Cuarta - una estrella	3.80	380.00
1.1.4	HOSTAL		
1.1.4.1	Primera	4.85	485.00
1.1.4.2	Segunda	3.61	361.00
1.1.4.3	Tercera	2.90	290.00
1.1.5	HOSTAL RESIDENCIA		
1.1.5.1	Primera	3.88	388.00
1.1.5.2	Segunda	2.89	289.00
1.1.5.3	Tercera	2.32	232.00
1.1.6	HOSTERÍA - PARADERO – MOTEL		
1.1.6.1	Primera - cuatro estrellas	6.75	675.00
1.1.6.2	Segunda - tres estrellas	5.61	561.00
1.1.6.3	Tercera - dos estrellas	4.51	451.00

1.1.7	PENSIÓN		
1.1.7.1	Primera - cuatro estrellas	3.66	366.00
1.1.7.2	Segunda - tres estrellas	3.04	304.00
1.1.7.3	Tercera - dos estrellas	2.42	242.00
1.1.8	CABAÑAS - REFUGIOS – ALBERGUES	POR PLAZA EN USD	MÁXIMO EN USD
1.1.8.1	Primera - cuatro estrellas	1.83	183.00
1.1.8.2	Segunda - tres estrellas	1.52	152.00
1.1.8.3	Tercera - dos estrellas	1.22	122.00

Fuente: Ministerio de Turismo

Los establecimientos descritos en los numerales: 1.1.7., 1.1.7.1, 1.1.7.2 y 1.1.7.3., pagarán la cantidad que resulte de dividir el valor máximo fijado a continuación, correspondiente a cada categoría, para 100 y multiplicado por el número total de plazas de cada establecimiento, hasta un tope máximo del valor fijado para cada tipo y categoría.

Cuadro #2: Alojamiento Extra hotelero, valor a pagar

	CLASIFICACIÓN-CATEGORÍA	VALOR A PAGAR	
		POR HABITACIÓN EN USD	MÁXIMO EN USD
1.2	ALOJAMIENTO EXTRAHOTELERO		
1.2.1	COMPLEJO VACACIONAL		
1.2.1.1	Segunda - tres estrellas	2.19	219.00
1.2.1.2	Tercera - dos estrellas	1.52	152.00
1.2.1.3	Cuarta - una estrella	0.76	76.00
1.2.2	CAMPAMENTO TURÍSTICO		
1.2.2.1	Segunda - tres estrellas	2.19	219.00
1.2.2.2	Tercera - dos estrellas	1.52	152.00
1.2.2.3	Cuarta - una estrella	0.76	76.00

Fuente: Ministerio de Turismo

b. Actividad turística: establecimientos de alimentos y bebidas

Pagará la cantidad de dividir el valor máximo fijado a continuación por cada categoría para 30 y multiplicado por el número total de mesas de cada

establecimiento, con un tope máximo equivalente al valor fijado para cada categoría.

Para el cálculo del número de mesas se considerará el número de plazas total del establecimiento, dividido para cuatro (4)

Cuadro #3: Alimentos y Bebidas, valor a pagar

	CLASIFICACIÓN-CATEGORÍA	VALOR A PAGAR	
		POR MESAS EN USD	MÁXIMO EN USD
2.1	RESTAURANTE Y CAFETERÍA		
2.1.1	Lujo	10.77	323.00
2.1.2	Primera	8.87	266.00
2.1.3	Segunda	6.97	209.00
2.1.4	Tercera	4.75	142.50
2.1.5	Cuarta	3.80	114.00
2.2	DRIVE INN: Pagarán la cantidad fija que les corresponde de acuerdo al siguiente detalle:	VALOR FIJO A PAGAR EN USD	
2.2.1	Primera	209.00	
2.2.2	Segunda	142.50	
2.2.3	Tercera	114.00	
2.3	BAR: Pagarán la cantidad fija que les corresponde de acuerdo al siguiente detalle:	VALOR FIJO A PAGAR EN USD	
2.3.1	Primera	128.00	
2.3.2	Segunda	104.50	
2.3.3	Tercera	80.75	
Los establecimientos como karaoke, billares y demás que presten servicios adicionales serán considerados dentro de la categoría de bar.			
2.4	FUENTE DE SODA: Pagarán la cantidad fija que les corresponde de acuerdo al siguiente detalle:	VALOR FIJO A PAGAR EN USD	
2.4.1	Primera	48.45	
2.4.2	Segunda	32.30	
2.4.3	Tercera	24.23	

Fuente: Ministerio de Turismo

c. Actividad turística: intermediación

Pagará la cantidad fija que le corresponda de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro #4: Intermediación, valor a pagar

3.1	DISCOTECAS	VALOR FIJO A PAGAR EN USD
3.1.1	Lujo	513.00
3.1.2	Primera	361.00
3.1.3	Segunda	256.50
3.2	SALAS DE BAILE	VALOR FIJO A PAGAR EN USD
3.2.1	Lujo	410.00
3.2.2	Primera	288.80
3.2.3	Segunda	205.20
3.3	PEÑAS	VALOR FIJO A PAGAR EN USD
3.3.1	Primera	304.00
3.3.2	Segunda	256.50
3.4	BALNEARIOS	VALOR FIJO A PAGAR EN USD
3.4.1	Primera	85.50
3.4.2	Segunda	66.50
3.4.3	Tercera	52.50
	CLASIFICACIÓN - CATEGORÍA	VALOR FIJO A PAGAR EN USD
3.5	CENTROS DE CONVENCIONES	
3.5.1	Primera	285.00
3.5.2	Segunda	127.50
3.6	SALA DE RECEPCIONES Y BANQUETES	
3.6.1	Lujo	237.50
3.6.2	Primera	180.50
3.6.3	Segunda	123.50

Fuente: Ministerio de Turismo

d. Actividad turística: agencias de viajes

Pagará la cantidad fija que le corresponda de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro #5: Agencias de Viajes, valor a pagar

	CLASIFICACIÓN – CATEGORÍA	VALOR A PAGAR EN USD
4.1	Mayorista	342.00
4.2	Internacional	228.00
4.3	Operadora	114.00
4.4	Operadora – Internacional	171.00

Fuente: Ministerio de Turismo

e. Actividad turística: hipódromo

Pagarán la cantidad fija que les corresponda de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro #6: Hipódromo, valor a pagar

	CLASIFICACIÓN – CATEGORÍA	VALOR FIJO EN USD
6.1	De funcionamiento permanente	351.50
6.2	De funcionamiento temporal	190.00

Fuente: Ministerio de Turismo

f. Actividad turística: transporte turístico

Cuadro #7: Transporte Turístico, valor a pagar

7.1	AÉREO		
7.1.1	Servicio internacional operante en el país		
7.1.1.1	Destinos Europa, Asia y Norteamérica	351.50	
7.1.1.2	Destino Latinoamérica	342.00	
7.1.1.3	Destino Pacto Andino	332.50	
7.1.1.4	Destino Nacional	323.00	
7.1.2	Servicio internacional no operante en el país que tiene oficinas de venta	275.50	
7.1.3	Servicio internacional no operante en el país que tiene oficinas de representación o información.	190.00	
7.1.4	Servicio nacional	332.50	
7.1.5	Vuelos Fletados internacionales (charter) cada vuelo	152.00	
7.1.6	Servicios de avionetas y helicópteros	114.00	
Cruceros Turísticos Nacionales.- pagarán la cantidad fijada por embarcación que resulte de dividir el valor máximo fijado a continuación para 100 y multiplicado por el número de plazas autorizadas hasta un máximo de la cantidad fijada para su categoría			
	CLASIFICACIÓN – CATEGORÍA	POR PLAZA AUTORIZADA	VALOR MÁXIMO A PAGAR EN USD
7.2	Cruceros Turísticos nacionales	6.41	641.00
7.2.1	Marítimos y fluviales	3.18	318.00
Transporte Terrestre.- Pagarán la cantidad fija por vehículo de acuerdo al siguiente detalle			
	CLASIFICACIÓN – CATEGORÍA	VALOR FIJO A PAGAR EN USD	
7.3	Transporte Terrestre		
7.3.1	Servicio internacional de itinerario regular	114.00	
7.3.2	Servicio de transporte Turístico	47.50	
7.3.3	Alquiler de casa rodantes (caravana) por unidad o vehículo	19.00	
7.3.4	Alquiler de automóviles (renta car) por vehículo	19.00	

Fuente: Ministerio de Turismo

4.1.6. Disposiciones generales

HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.- Los horarios de atención y funcionamiento al público en todos los establecimientos turísticos estarán determinados por la Ley de Turismo.

Los establecimientos que no estén certificados como turísticos y que se encuentren fuera de la zona turística previamente delimitada según Ordenanza municipal, obtendrán el permiso anual de funcionamiento en la Intendencia General de Policía.

Es obligación de los administradores de establecimientos turísticos que brindan sus servicios en horarios nocturnos, contar con guardianía, con sistema de seguridad para así proteger al usuario y sus bienes.

El horario establecido para los establecimientos turísticos en lo que compete a atención al público se prolongará por una hora más, en los días y fechas siguientes:

- 12 de febrero
- Fundación de Puyo
- Fiestas de provincialización
- Festividades de navidad, 24 y 25 de diciembre
- Festividades de Año Viejo, 30 y 31 de diciembre
- Festividades del mes del turismo
- Feriados nacionales
- Puentes vacacionales

4.1.7. Software utilizado para el registro turístico

Sistema Integrado De Información Turística (SIIT)

Ingreso al sistema

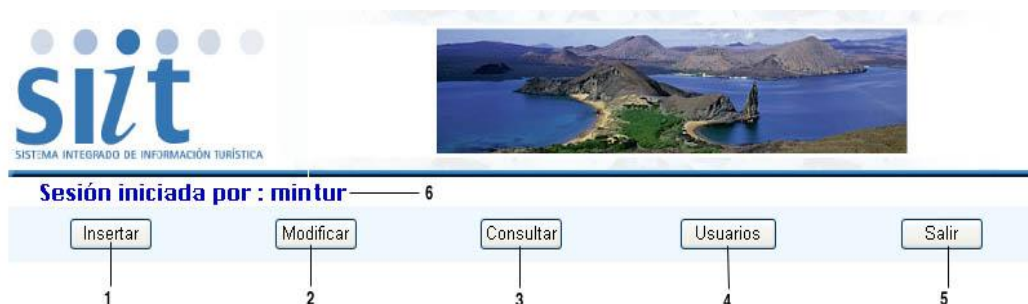
Para ingresar al sistema se debe introducir un nombre de usuario y una contraseña las cuales serán asignadas por el administrador del sistema.

Gráfico #14: Ingreso al sistema SIIT

La interfaz de ingreso al SIIT consta de una barra superior azul con el título 'Ingreso'. A la izquierda, un menú principal azul contiene las opciones: ViveEcuador, Atractivos Turísticos, Gastronomía y Artesanías, y Ecoturismo Comunitario. A la derecha, un formulario con el título 'Ingrese su Login y Password para ingresar.' contiene dos campos de texto: 'Nombre' y 'Contraseña', y un botón 'Ingresar'. Se han colocado números 1, 2 y 3 para identificar los campos de texto y el botón respectivamente.

Al dar clic en el botón ingresar se cargará una nueva página que nos indica una barra de menú superior, que contiene los botones para realizar la navegación por el sitio web. Los botones de la barra son los siguientes:

Gráfico #15: Sesión iniciada en el SIIT



1.- Insertar: Ingresar nuevos establecimientos al sistema.

- 2.- **Modificar:** Actualizar los datos de establecimientos registrados en el sistema.
- 3.- **Consultar:** Generar reportes de los datos de los establecimientos almacenados en el sistema.
- 4.- **Usuarios:** Administración de usuarios y parámetros básicos del sistema. (El módulo de administración de usuarios está disponible únicamente para usuarios del Ministerio de Turismo)
- 5.- **Salir:** Salir del sistema.

INSERTAR

Para ingresar un nuevo registro de establecimiento en el sistema, es necesario proveer la división política (al cual pertenece el establecimiento), seleccionar la Actividad turística general, la Actividad turística particular a la cual pertenece el establecimiento y su categoría.

Nota: es necesario ingresar todos los datos anteriormente expuestos ya que el sistema detectará la falta de cualquier de los datos mencionados y desechará el ingreso al registro del establecimiento.

Gráfico #16: Ingreso de establecimientos turísticos en el SIIT

El diagrama ilustra el proceso de ingreso de establecimientos turísticos en el SIIT. Se muestran tres paneles principales:

- Ubicación del Establecimiento:** Contiene campos para Código (020150), Provincia (BOLIVAR), Cantón (GUARANDA (CAPITAL F), y Parroquia (GUARANDA (CAB CANT). Debajo de estos campos se encuentran los números 5, 4, 3, 1, y 2.
- DATOS PRELIMINARES:** Contiene un panel para Actividad Turística (AGENCIAS DE VIAJES) con el número 6 debajo.
- Tipo de Actividad:** Contiene un panel para Tipo (AGENCIAS DE VIAJE) con el número 7 debajo.

Además, se muestra un botón 'Continuar' con el número 8 encima.

Aparecen en la pantalla 3 paneles dentro del panel principal **DATOS PRELIMINARES**, estos son:

- 1.- **Código.-** Digite el código de división política.
- 2.- **Botón de llenado.-** Pulse para desplegar en provincia, Cantón y Parroquia.
- 3.- **Provincia:** Despliega la Provincia correspondiente al código de división política digitado en el paso 1.
- 4.- **Cantón:** Despliega el Cantón correspondiente al código de división política digitado en el paso 1.
- 5.- **Parroquia:** Despliega la Parroquia correspondiente al código de división política digitado en el paso 1.
- 6.- **Actividad:** Escoja la Actividad turística del establecimiento.
- 7.- **Tipo:** Escoja el Tipo de Actividad del establecimiento.
- 8.- **Continuar:** Pulse el botón para continuar con formulario de ingreso de establecimientos.

Cada uno de estos que se pide digitalizar es necesario para seguir con el formulario de registro.

Modificar

Esta opción se la realiza a un registro que ya existe en el sistema, por lo cual el sistema pedirá al usuario que realice una búsqueda (por nombre o por código de registro) del establecimiento al que se desea realizar la modificación.

Gráfico #17: Modificar en el SIIT

Ingrese el Número de Registro o el Nombre del Establecimiento

Número de Registro:

Nombre:

Buscar

1 3 2

1.- Número de Registro.- Ingreso el código de registro del establecimiento que va a modificar, este campo es opcional en caso de que digite el Nombre del Establecimiento.

2.- Nombre.- Ingrese las primeras letras del establecimiento, este campo es opcional en caso de que digite el Número de Registro descrito en el paso 1.

3.- Buscar.- Pulse el botón buscar para desplegar una lista de registros de establecimientos encontrados como se puede apreciar en la siguiente ilustración:

Gráfico #18: Formulario de registro de establecimientos turísticos en el SIIT

The screenshot shows a web form titled 'Ingrese el Número de Registro o el Nombre del Establecimiento'. It has two input fields: 'Numero de Registro:' with the value '170150' and 'Nombre:' with the value 'hotel'. Below these fields is a 'Buscar' button. Below the button is a table with 4 columns: 'REGISTRO', 'NOMBRE', 'ACTIVIDAD', and 'ESTADO'. The table contains 8 rows of data, each with a blue hyperlink in the 'REGISTRO' column. A label '1' with an arrow points to the top right of the table, and a label '2' with an arrow points to the first row of the table.

REGISTRO	NOMBRE	ACTIVIDAD	ESTADO
1701500207	TAPIA MONTENEGRO HOTELES Y VIA	AGENCIAS DE VIAJE	A
1701500735	HOGAR HOTEL	HOSTAL RESIDENCIA	A
1701500793	GRAND HOTEL	HOTEL	A
1701500926	HOTEL AUCA CONTINENTAL	CASINO	A
1701500927	HOTEL CHALET SUISSE	CASINO	A
1701500928	HOTEL TAMBO REAL	CASINO	A
1701503963	MUNDI HOTEL	HOSTAL RESIDENCIA	A
1701504079	EUGENIA HOTEL	HOTEL	A

1.- Números de Navegación de Registros: En caso de que el número de registros encontrados sobrepasa de 25, el sistema forma una página de 25 registros cada una. La navegación entre estas páginas se la realiza mediante este número.

2.- Hyperlink: haga clic en el código de registro del establecimiento (color azul) para actualizar el formulario de registro para el establecimiento seleccionado.

Luego de hacer clic en el código del establecimiento se desplegará el formulario de registro del establecimiento que como ya lo habíamos mencionado en el

apartado de “Inserción”, tiene tres escenarios: Información General, Servicios y Tecnologías.

Actualice los datos contenidos en el registro que se presenta y luego pulse el botón “Actualizar” ubicado en la parte inferior – centro de la hoja de formulario para guardar sus cambios.

Consultar

En el módulo Consultar se aprovecha el sistema de reportes que ofrece el sistema. Existen dos tipos de reportes: Reporte General e Historial.

El Reporte General es un reporte configurado por el usuario según la División política, la Actividad Turística, el Tipo de Actividad y la Categoría de los establecimientos. El Reporte Historial es un listado cronológico de un establecimiento específico, donde se listan datos importantes como Persona que ha modificado el registro, la fecha de actualización o inserción y los campos que Han cambiado de fecha a fecha de modificación.

Gráfico #19: Selección del reporte

The image shows a web interface titled "Selección del Reporte". It features two radio buttons for selection. The first option, labeled "2" and "Reporte General", is selected and has a description: "Reporte configurable según la división política, la Actividad Turística y la Categoría del establecimiento. Disponible en Hoja de cálculo". The second option, labeled "1" and "Histórico", is unselected and has a description: "Reporte de las modificaciones realizadas en un establecimiento. Disponible en Hoja de Cálculo".

Selección del Reporte	
2 ☒ <u>Reporte General</u>	☐ <u>Histórico</u> 1
Reporte configurable según la división política, la Actividad Turística y la Categoría del establecimiento. Disponible en Hoja de cálculo	Reporte de las modificaciones realizadas en un establecimiento. Disponible en Hoja de Cálculo

1.- Reporte General.- Reporte de los establecimientos contenidos en una división política determinada o en una actividad, tipo de actividad o categoría especificada.

2.- Histórico.- Reporte cronológico de modificaciones realizadas a un establecimiento específico.

Reporte General

Una vez pulsado el link para Reporte General se muestra la siguiente pantalla:

Gráfico #20: Configuración del tipo de Reporte

Configuración del Tipo de Reporte

Ubicación del Establecimiento	Actividad Turística y Tipo de Actividad	Categoría
Código : Todas	Actividad : AGENCIAS DE VIAJES	Categoría : Todas
Provincia : BOLIVAR	Tipo : Todas	
Cantón : Todas		
Parroquia : Todas		

Seleccione la Visualización del Reporte

Reporte en tabla : Consultar Reporte con formato : Consultar

1.- Ubicación del Establecimiento.- Si desea un reporte a nivel Nacional escoja en **Provincia** el ítem “Todas”, el mismo comportamiento se tiene en los campos de **Cantón** y **Parroquia**.

2.- Actividad Turística, Tipo de Actividad y Categoría.- De la misma manera que en el paso 1, hay como seleccionar “Todas” en cada uno de los campos para desplegar todos los establecimientos que corresponden a cada una de las selecciones en esta pantalla.

3.- Consultar (Reporte en Tabla).- Realiza un listado de los establecimientos encontrados, ordenados por División política, Actividad turística, Tipo de Actividad y categoría. Este reporte se lo puede exportar a Excel.

4.- Consultar (Reporte con Formato).- Es un reporte realizado en Cristal Reports exportable a Excel. Es un Reporte detallado y separado por grupos según División política, Actividad Turística, Tipo de Actividad y Categoría

Administrador

Opción disponible únicamente para el administrador del Sistema del Ministerio de Turismo.

Pulse el botón “Usuarios” para eliminar, actualizar o ingresar nuevos usuarios.

Gráfico #21: Administración de Perfil del Usuarios

Administración de perfiles de Usuario

Nombre : 1

Nueva Clave : 2

Confirmar Nueva Clave : 3

Código de la División Política a la que pertenece el Usuario : 4

Descripción : 5

Tipo de Usuario : 6

Usuarios existentes:

7

8 9 10 11

1.- Nombre: Ingrese el nombre del usuario.

2.- Nueva Clave: En caso de agregar o modificar un usuario, digite la nueva clave del usuario.

3.- Confirmar Nueva Clave: Repita la clave del usuario digitada en el numeral 2 para confirmar la clave. (Únicamente por seguridad del sistema)

4.- Código de División Política: Ingrese el número de división política a cual pertenece el usuario.

5.- Descripción: Ingrese una descripción del usuario. (Opcional)

6.- Tipo de Usuario: Determine el permiso para el Usuario. Si es usuario del Ministerio de Turismo deberá escoger **MINTUR**, caso contrario escoja **Municipios**.

7.- Usuarios existentes: Lista de Usuarios registrados para el módulo de Catastro.

8.- Nuevo: Pulse este botón para ingresar un nuevo usuario para el módulo de Catastro.

9.- Guardar: luego de digitar toda la información necesaria para un nuevo usuario, pulse este botón para guardar la información.

10.- Modificar: Luego de modificar los datos necesarios para el usuario, pulse este botón para guardar la información de actualización.

11.- Salir: Salir del módulo de Administración de Usuarios.

SALIR

Pulse el botón “Salir” de la Barra de Navegación principal para cambiar de sesión o para salir del sistema.

4.2. Determinar la percepción del usuario de los procesos.

La opinión del prestador de servicios y usuario de procesos es el ítem principal para poder diagnosticar la eficiencia y eficacia de la atención brindada en la tramitación de documentos en este departamento.

A través de un sondeo de información se ha evaluado la atención y calidad de información que brinda en el Departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica de Pastaza.

El sondeo de información será elaborado en las oficinas del Departamento de Regulación y control por un lapso de tiempo de 30 días a los usuarios de procesos y representantes de establecimientos turísticos de la provincia de Pastaza.

El Ministerio de Turismo brindará todas las facilidades al técnico encargado del sondeo de información como:

- a) Acceso a sus instalaciones
- b) Acceso a la información catastral

4.2.1. Selección de la muestra

En la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo están registrados hasta el 13 de noviembre del 2013 en el catastro 265 establecimientos que brindan servicios turísticos

Una vez determinado el universo procedemos a obtener la muestra con la fórmula planteada por el Dr. Ángel Urquiza, docente de la Escuela Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) de la siguiente manera:

$$n = \frac{N}{ME^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{265}{0,05^2(265-1)+1}$$

$$n = \frac{265}{0,0025(264)+1}$$

$$n = \frac{265}{1,66}$$

$$n = 159$$

Simbología:

- a) **N** = universo
- b) **ME** = medición de error
- c) **n** = tamaño de la muestra

Para lo cual se ha planteado la siguiente encuesta.



PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE REGULACION Y CONTROL DEL MINTUR PASTAZA

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE EN ESTE SONDEO DE INFORMACIÓN, POR FAVOR RESPONDA CON VERACIDAD A

MARQUE CON UNA **X** EL CUADRO CORRECTO.

1. La atención recibida en el departamento de Regulación y Control fue:

MUY OPORTUNA ☐ INOPORTUNA ☐
OPORTUNA ☐

2. La atención recibida en el departamento de Regulación y Control fue:

MUY AMABLE ☐ POCO AMABLE ☐
AMABLE ☐

3. La información brindada en el departamento de Regulación y Control previo a la actualización y/o registro del certificado turístico fue :

MUY CLARA ☐ POCO CLARA ☐
CLARA ☐

4. ¿Debería existir más métodos para obtener información que despeje las dudas sobre la tramitación de documentos en este departamento?

MUY DE ACUERDO ☐ POCO DE ACUERDO ☐
DE ACUERDO ☐

5. ¿Está de acuerdo con la implementación de un manual de procesos que facilite la agilización de trámites y la socialización con los prestadores de servicios turísticos en el departamento de Regulación y control?

MUY DE ACUERDO ☐ EN DESACUERDO ☐
DE ACUERDO ☐

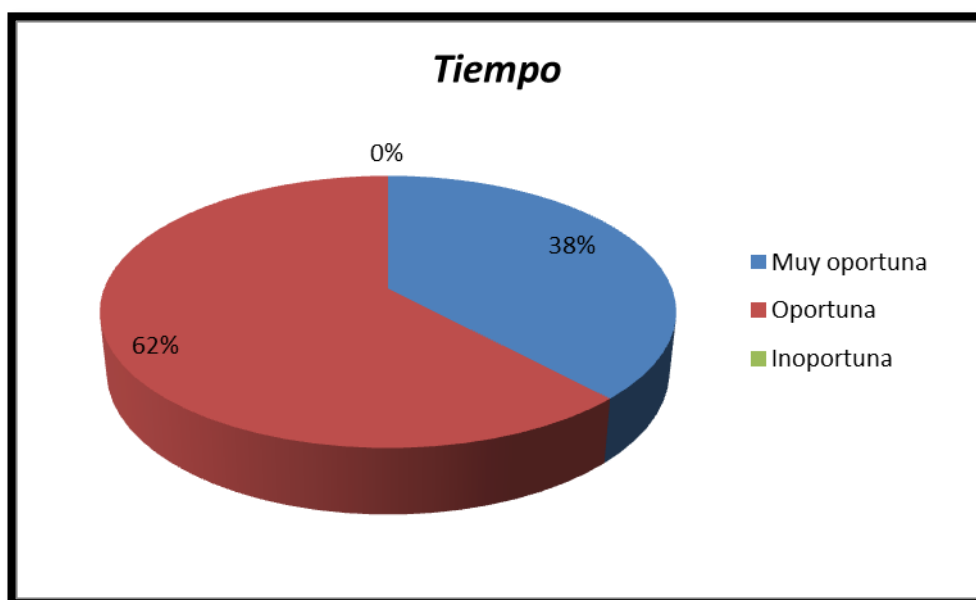
4.2.2. Tabulación del sondeo de información

1. La atención recibida en el Departamento de Regulación y Control fue:

Tabla #4: Tiempo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	CANTIDAD
Muy oportuna	38%	60
Oportuna	62%	99
Inoportuna	0%	0
TOTAL	100%	159

Gráfico #22 Tiempo



Fuente: Israel Lucero A.

INTERPRETACIÓN:

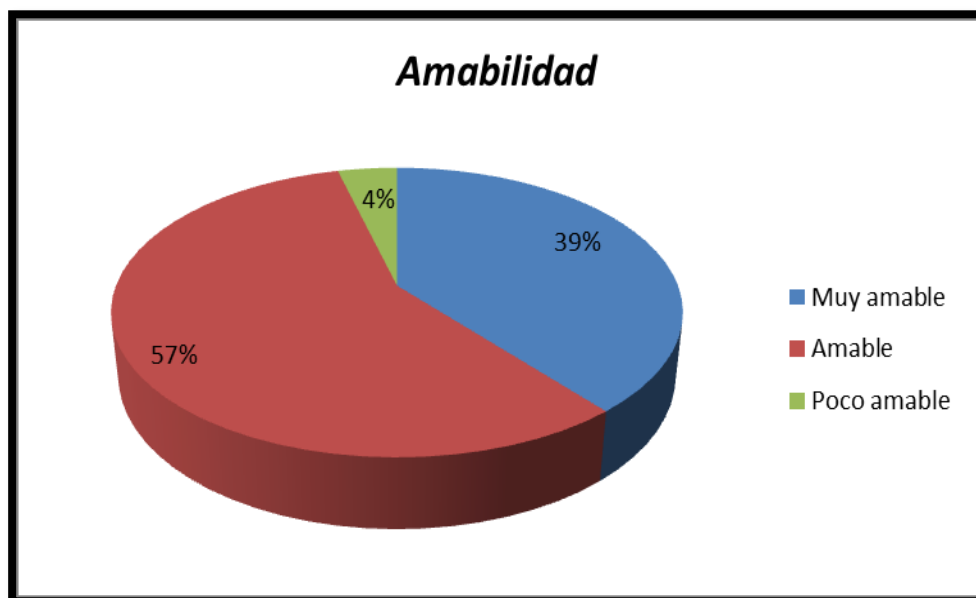
Del 100% de encuestados, el 62% afirma que la atención recibida en el departamento de regulación y control es oportuna y el 38% señala que la atención recibida es muy oportuna y ningún encuestado tubo queja alguna de la atención recibida.

2. La atención recibida en el departamento de Regulación y Control fue:

Tabla #5: Amabilidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	CANTIDAD
Muy amable	39%	62
Amable	57%	90
Poco amable	4%	7
TOTAL	100%	159

Gráfico #23: Amabilidad



Fuente: Israel Lucero A.

INTERPRETACIÓN:

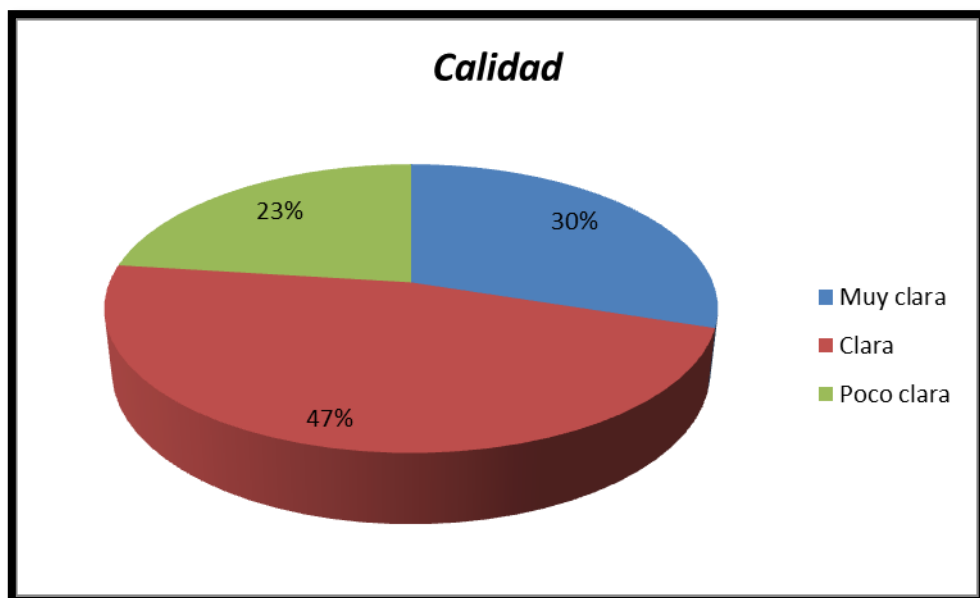
El 39% de los encuestados señalan que la atención recibida en el departamento de regulación y control es muy amable, mientras que el mayor porcentaje de los encuestados representados con el 57% afirman que la atención recibida es amable y tan solo el 4 % señaló que la atención fue poco amable.

3. La información brindada en el Departamento de Regulación y Control previo a la actualización y/o registro del certificado turístico fue :

Tabla #6: Calidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	CANTIDAD
Muy clara	30%	49
Clara	47%	74
Poco clara	23%	36
TOTAL	100%	159

Gráfico #24: Calidad



Fuente: Israel Lucero A.

INTERPRETACIÓN:

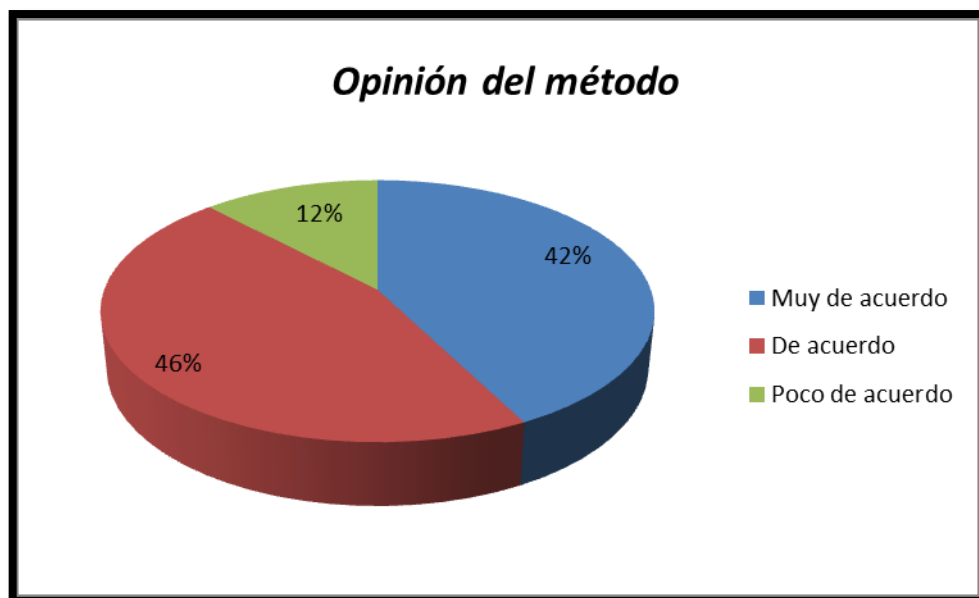
Los encuestados en su mayoría representados por el 47% señalan que la información brindada en el departamento de regulación y control es clara y el 30% indican que la información es muy clara, sin embargo, existe un preocupante 23% de encuestados que señalan que la información obtenida fue poco clara.

4. ¿Debería existir más métodos para obtener información que despeje las dudas sobre la tramitación de documentos en este departamento?

Tabla #7: Opinión de método

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	CANTIDAD
Muy de acuerdo	43%	68
De acuerdo	45%	72
Poco de acuerdo	12%	19
TOTAL	100%	159

Gráfico #25: Opinión de método



Fuente: Israel Lucero A.

INTERPRETACIÓN:

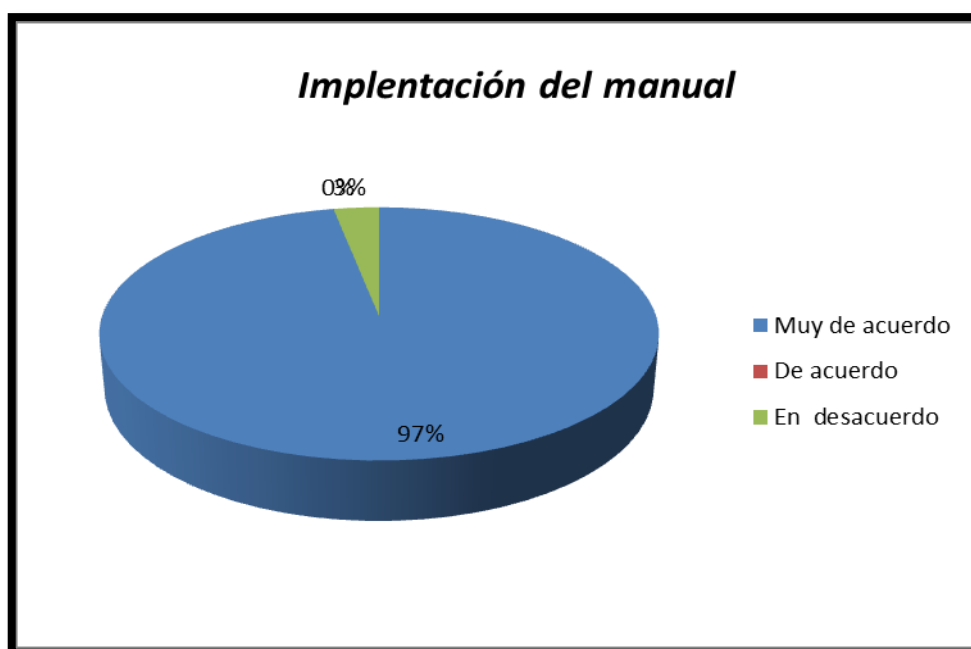
El mayor porcentaje de los encuestados representados con el 42% y 45% respectivamente señalan que si deberían existir más métodos que faciliten y agilicen la tramitación de documentos y tan solo un escaso 12% no están de acuerdo con la implementación de nuevos métodos.

5. ¿Está de acuerdo con la implementación de un manual de procesos que facilite la agilización de trámites y la socialización con los prestadores de servicios turísticos en el Departamento de Regulación y Control?

Tabla #8: implementación del método

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	CANTIDAD
Muy de acuerdo	97%	154
De acuerdo	0%	0
En desacuerdo	3%	5
TOTAL	100%	159

Gráfico #26: implementación del método



Fuente: Israel Lucero A.

INTERPRETACIÓN:

Del 100% de encuestados, un sorprendente 97% de personas están de acuerdo con que si se implemente un manual de procesos para el departamento de regulación y control y apenas un 3% de encuestados están en desacuerdo.

Correspondencia Multivariable o Cruce de variables

Cuadro #8: Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
TIEMPO * CALIDAD	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%
TIEMPO * OM	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%
TIEMPO * IDM	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%
AMABILIDAD * CALIDAD	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%
AMABILIDAD * OM	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%
AMABILIDAD * IDM	159	100,0%	0	0,0%	159	100,0%

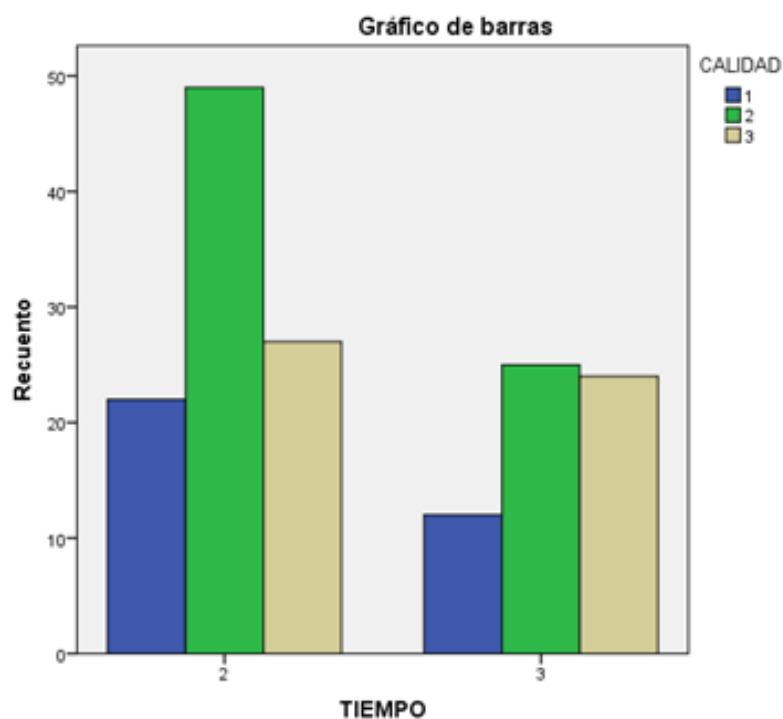
INTERPRETACIÓN:

En el cuadro se presentan las variables motivo de estudio y cruce de las mismas para obtener un mayor entendimiento y veracidad en lo que respecta a la percepción del usuario de procesos.

Cuadro #9: Tiempo / calidad

		CALIDAD			Total
		Poco clara	Clara	Muy clara	
TIEMPO	Oportuna	22	49	27	98
	Muy oportuna	12	25	24	61
Total		34	74	51	159

Gráfico # 27: Barras tiempo / calidad



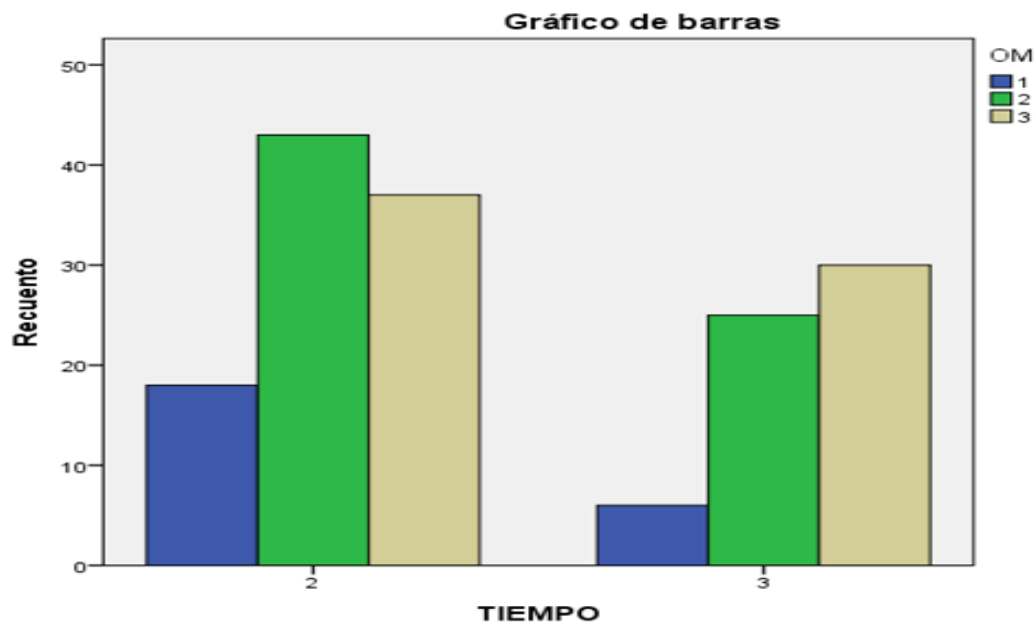
INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es oportuna en tiempo también afirman en su mayoría que la atención es clara pero existe un porcentaje minúsculo de encuestados que opinan que la información fue poco clara; así también las personas que afirman que atención es muy oportuna en tiempo aseguran que la calidad de información es clara y un margen menor que la calidad de información es poco clara.

Cuadro #10: Tiempo / opinión del método

		OPINIÓN DEL MÉTODO			Total
		Poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
TIEMPO	OPORTUNO	18	43	37	98
	MUY OPORTUNO	6	25	30	61
Total		24	68	67	159

Gráfico #28: Barras tiempo / opinión del método



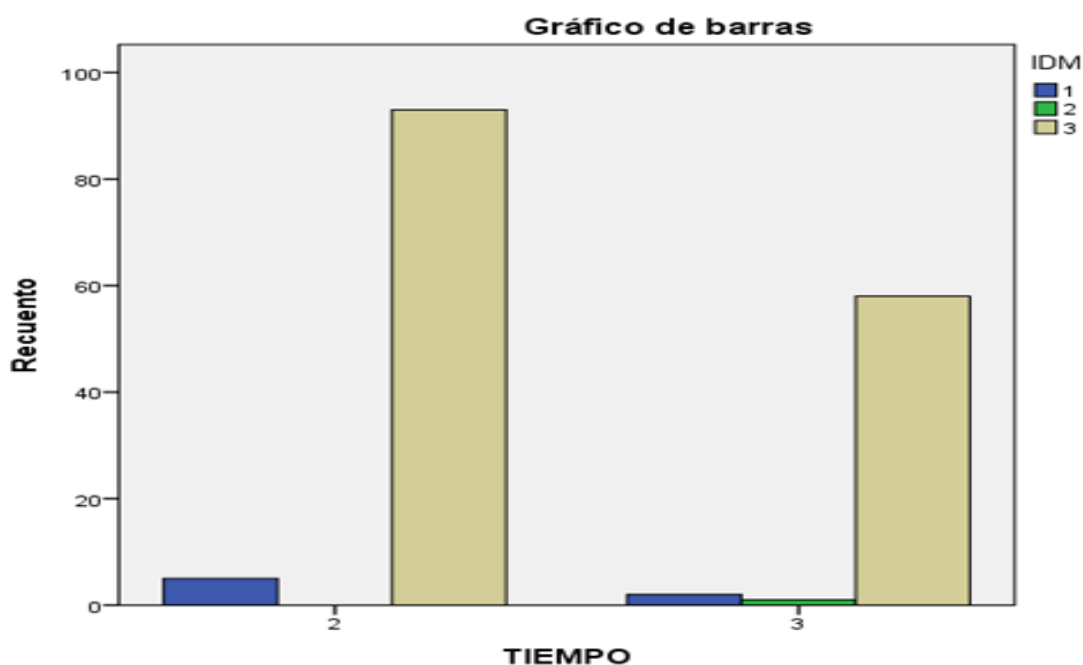
INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es oportuna en tiempo también afirman en su mayoría que están de acuerdo para que existan más métodos de obtención de información y solo 18 personas dijeron que están poco de acuerdo; así también, las personas que afirman que la atención es muy oportuna en tiempo aseguran que están muy de acuerdo con que existan más métodos de obtención de información sobre los procesos a realizarse en el departamento.

Cuadro # 11: Tiempo / implementación del manual

		IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL			Total
		EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	
TIEMPO	OPORTUNO	5	0	93	98
	MUY OPORTUNO	2	1	58	61
Total		7	1	151	159

Gráfico #29: Barras tiempo / implementación del manual



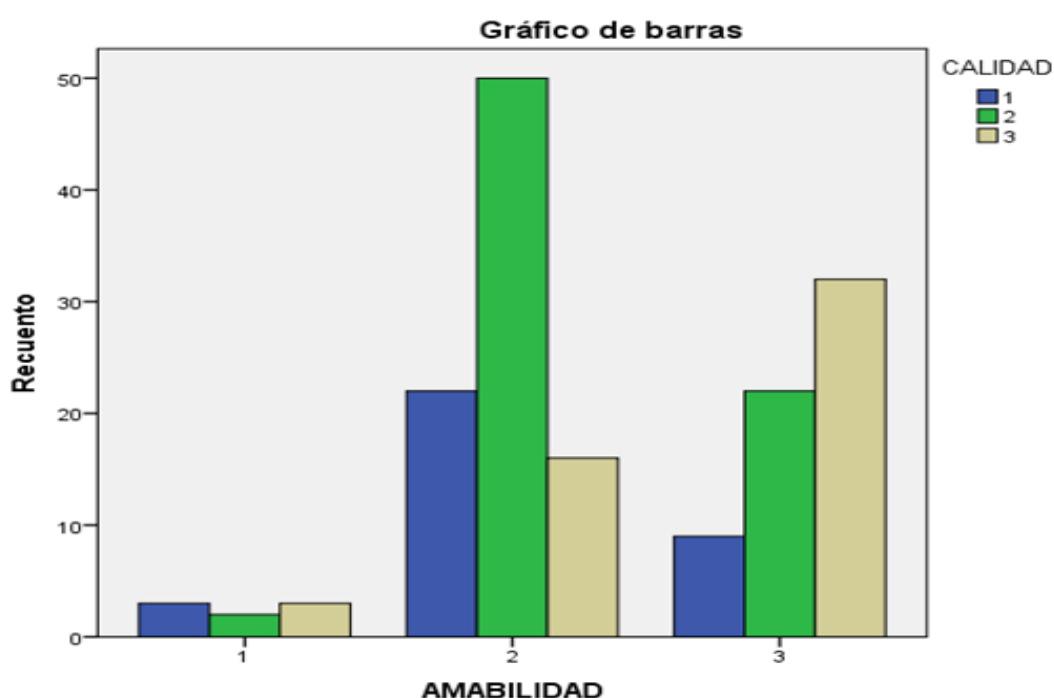
INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es oportuna en tiempo también afirman en su gran mayoría que están muy de acuerdo con la implementación del manual de procesos y apenas 5 personas del total de encuestados están en desacuerdo; así también las personas que afirman que la atención es muy oportuna en tiempo aseguran que están muy de acuerdo con que, se implemente un manual de procesos y tan solo 2 encuestados están en desacuerdo.

Cuadro # 12: Amabilidad / calidad

		CALIDAD			Total
		Poco clara	Clara	Muy clara	
AMABILIDAD	Poco amable	3	2	3	8
	Amable	22	50	16	88
	Muy amable	9	22	32	63
Total		34	74	51	159

Gráfico #30: Tiempo / implementación del manual



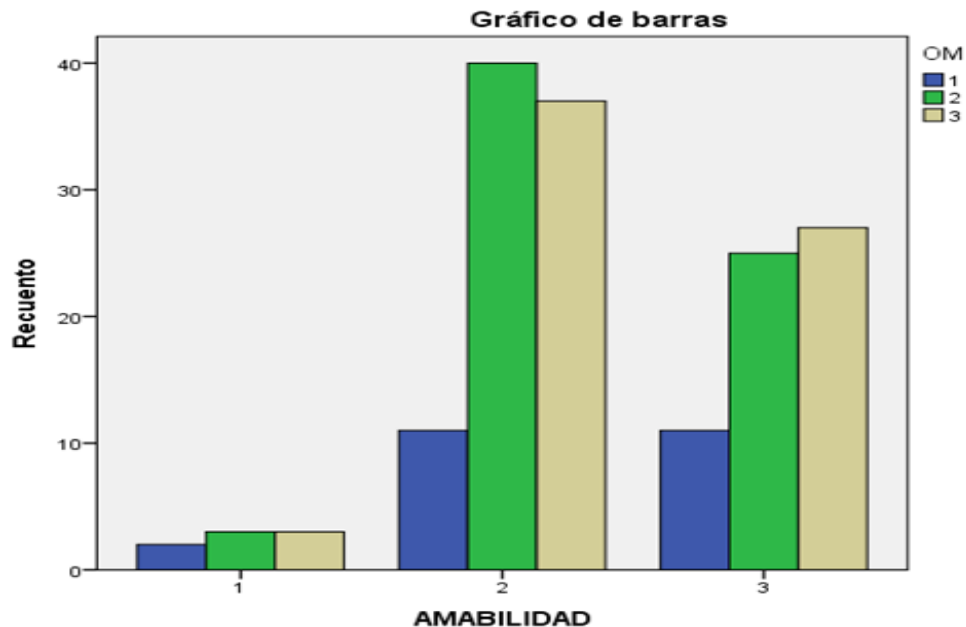
INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es poco amable afirman en un pequeño porcentaje que la información es poco clara, las personas que dijeron que la atención es amable afirman que la información recibida es clara pero si existe un personaje considerable que aseguran que la información es poco clara y las personas que afirmaron que la información es muy amable dijeron que la calidad de información fue muy clara.

Cuadro #13: Amabilidad / opinión del método

		OPINIÓN DEL METODO			Total
		poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
AMABILIDAD	Poco amable	2	3	3	8
	Amable	11	40	37	88
	Muy amable	11	25	27	63
Total		24	68	67	159

Gráfico #31: Barras amabilidad / opinión del método



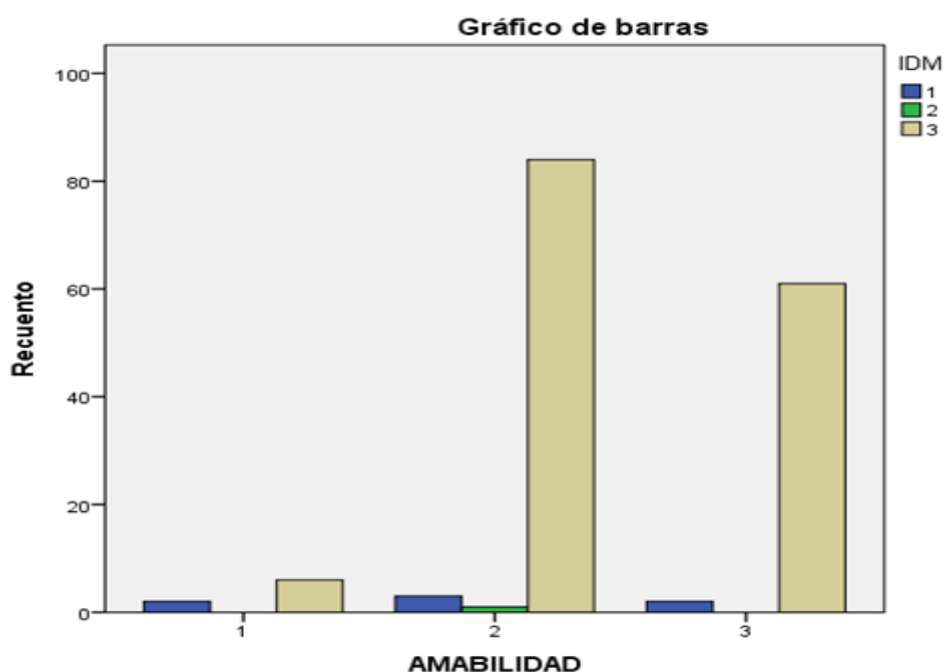
INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es poco amable y amable, afirman que están de acuerdo con que existan más métodos de obtención de información y un porcentaje minúsculo de personas dijeron que están poco de acuerdo; así también, las personas que dijeron que la atención es muy amable afirman que están muy de acuerdo en que existan más métodos de obtención de información.

Cuadro #14: Amabilidad / implementación del manual

		IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
AMABILIDAD	Poco amable	2	0	6	8
	Amable	3	1	84	88
	Muy amable	2	0	61	63
Total		7	1	151	159

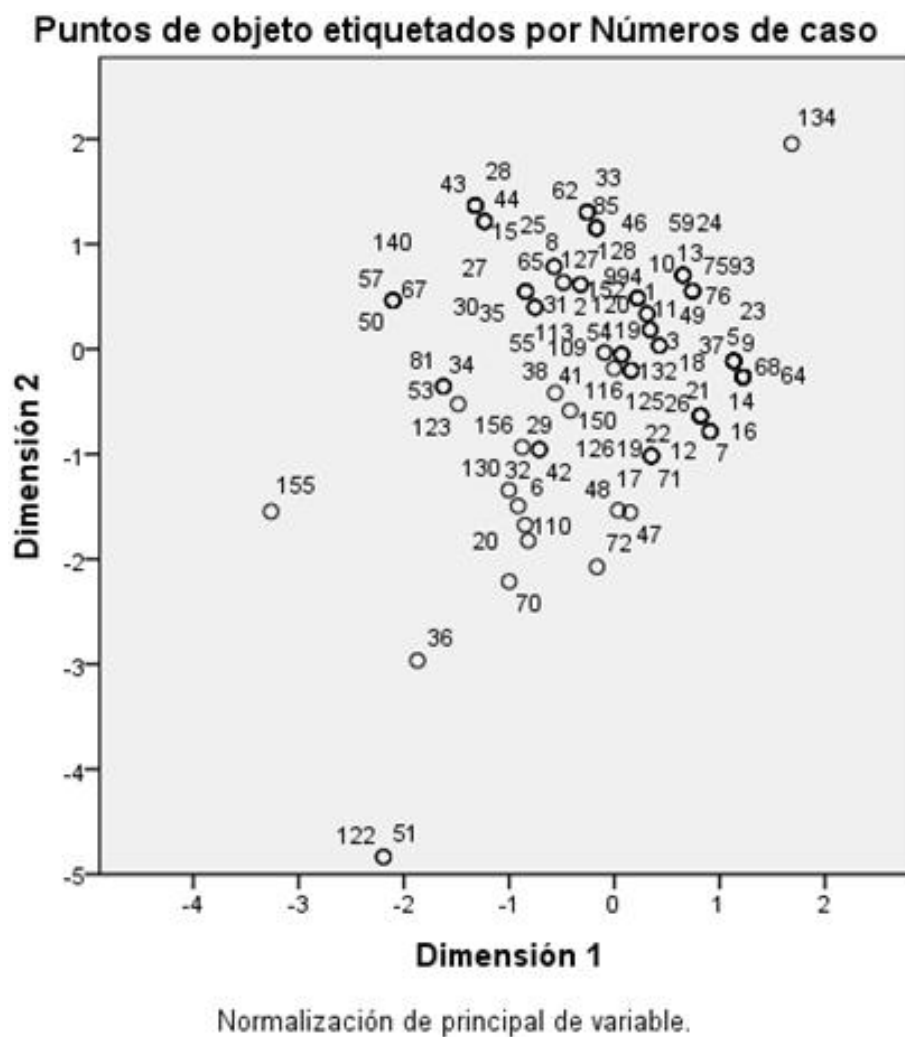
Gráfico #32: Barras amabilidad / implementación del manual



INTERPRETACIÓN:

Los usuarios de procesos que dijeron que la atención en el departamento de Regulación y Control es poco amable, amable y muy amable afirman que están muy de acuerdo con la implementación de un manual de procesos en este departamento y en un escaso 1% están en desacuerdo.

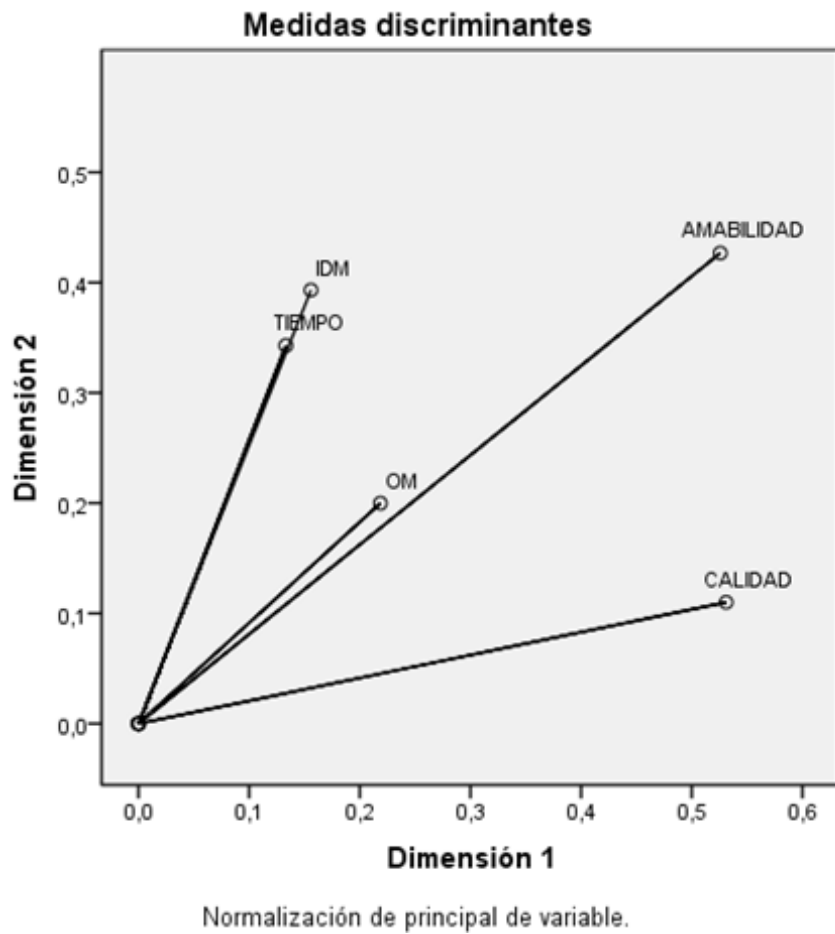
Gráfico #33: Puntos de objeto etiquetados por número de caso



INTERPRETACIÓN:

Los puntos de objetos están etiquetados por números, en los cuales nos indican que mientras más cercanos están unos de otros, más correlación tienen entre sí.

Gráfico #34: Medidas discriminantes



INTERPRETACIÓN:

La gráfica muestra las medidas descriptivas, las cuales al formar ángulos obtusos nos indican que las variables tienen mayor grado de relación entre sí y mientras forman ángulos rectos la relación entre ellas es nula.

4.3. Analizar las experiencias de otras Direcciones Técnicas Provinciales del Ministerio de Turismo del departamento de Regulación y Control en la operatividad de sus procesos.

El Ministerio de Turismo como ente regulador de todas las actividades consideradas como turísticas en la ley de turismo, está obligado a llevar un eventual control sobre los establecimientos turísticos que están registrados en el mismo, para lo cual los técnicos especializados realizan periódicamente operativos de control para certificar así que la documentación exigida esté en orden y actualizada, que las instalaciones cumplan con las especificaciones requeridas en la ley y para garantizar que el servicio ofertado por los establecimientos sea de calidad.

Sabiendo lo antes mencionado, se ha planteado la elaboración de un manual de procesos en la Dirección Técnica Provincial del Ministerio de Turismo de Pastaza con la finalidad de agilizar, facilitar la tramitación y entendimiento de los procesos que deben realizar los prestadores de servicios al momento de registrar sus establecimientos turísticos en el Ministerio de Turismo.

Previo a la realización del manual anteriormente mencionado, se realizó un sondeo de información realizada a los propietarios de establecimientos turísticos en el cual, tuvo una aceptación muy positiva la idea de implementar un manual de procesos en el que este detallado de una manera simple y entendible las actividades a realizarse al momento de registrar un establecimiento turístico.

Análisis de facilitadores

Los facilitadores de información son un factor esencial a tomar en cuenta cuando se va a realizar una investigación, razón por la cual se ha analizado los posibles involucrados en el tema que se tiene como objetivo de investigación y se ha

buscado apoyo con sus experiencias laborales en cuanto al tema de implementación de un manual de procesos en otras Direcciones Técnicas Provinciales del Ministerio de Turismo para tener una percepción de la acogida y funcionalidad que obtiene este material de apoyo en el ámbito laboral, siendo las escogidas por su cercanía geográficamente y por similitud e importancia en el tema las siguientes Direcciones Técnicas Provinciales:

- Dirección técnica del MINTUR de Baños
- Dirección técnica del MINTUR de Riobamba
- Dirección técnica del MINTUR de Ambato
- Dirección técnica del MINTUR de Tena

Elaboración de herramientas de verificación de información

Para la obtención de información necesaria para el desarrollo de nuestro objetivo se ha tomado en cuenta un tipo de herramienta que facilitará nuestro estudio el cual es: la entrevista y como herramienta de apoyo el cuestionario y llamada telefónica.

Herramientas de investigación

Por medio de un pequeño análisis de involucrados se obtuvo como prioridad la visita a las Direcciones Técnicas de Ambato y Baños a las cuales se les realizó una entrevista a través de visitas programadas en hora y fecha por ambas partes.

Para realizar la entrevista se planteó el siguiente banco de preguntas:

1. ¿La Dirección Técnica Provincial de ¿Posee un manual de procesos como material de apoyo fundamental para mejorar la calidad de información dada al usuario?

2. ¿Considerarían como muy oportuna la implementación de un manual de procesos para el usuario en esta Dirección Técnica Provincial?
3. ¿Qué métodos de obtención de información para el usuario poseen en la Dirección Técnica?
4. ¿Esta Dirección Técnica Provincial tiene inconvenientes debido a falta de información o poco entendimiento de la misma?, ¿Cuáles?
5. ¿Existen inconvenientes al momento del registro de establecimientos y entrega de certificados?, ¿Cuáles?
6. ¿Porque no han implementado un manual de procesos como material de apoyo en esta Dirección Técnica Provincial?
7. ¿Considera que es necesaria la implementación de este material de apoyo?, ¿porque?

En lo que respecta a otras herramientas de investigación utilizadas para la obtención de la información requerida se ha tomado en cuenta también la entrevista telefónica, la cual fue realizada para las Direcciones Técnicas Provinciales de Riobamba y Tena aplicando el mismo formato de preguntas que se utilizó en la encuesta realizada a las Direcciones Técnicas Provinciales de Ambato y Baños

Esta herramienta de investigación (llamada telefónica) fue empleada en 2 Direcciones Técnicas Provinciales debido a la poca disponibilidad de tiempo del Director Zonal y Director Técnico Provincial y a la similitud de respuestas obtenida tras un pequeño sondeo de información previamente realizado.

Resultados de las entrevistas

Dicho esto, se ha querido analizar las experiencias de otras Direcciones Técnicas Provinciales del Ministerio de Turismo del departamento de Regulación y Control en la operatividad y funcionabilidad con un manual de procesos, lo cual no es posible debido a que no existe en otras Direcciones Técnicas provinciales un manual de procesos dirigido hacia el departamento de Regulación y Control donde estén definidos los requisitos y formalidades que el usuario debe saber para llevar a cabo los procesos de registro y certificación turística, por lo cual, es imposible analizar las ventajas, desventajas, fortalezas y debilidades que traerían con si la utilización del ya mencionado manual.

El 100% de Direcciones Técnicas Provinciales entrevistadas manifestaron que la implementación de un manual de procesos estaba plasmada como una idea a tomar en cuenta pero que no se lo ha concretado y realizado debido a que ningún Técnico encargado o funcionario de estas entidades la han realizado.

Así mismo, las Direcciones Técnicas entrevistadas afirmaron que poseen material de apoyo como folletería, la cual posee información global del ministerio de turismo y tan solo los requisitos que se necesitan para el registro de la actividad de alojamiento, alimentos y bebidas, mas no poseen información de las demás actividades consideradas como turísticas.

Los encuestados manifestaron que los usuarios de procesos del Ministerio de Turismo en su totalidad donde más tienen dificultades es en la presentación de requisitos, específicamente en la presentación del Inventario Valorado y declaración juramentada del Formulario 1xmil.

También dijeron que, estarían de acuerdo en implementar este material de apoyo en sus Direcciones Técnicas Provinciales, analizarán la funcionabilidad y operatividad que tendrá el manual de procesos en la Dirección Técnica Provincial de Pastaza y de haber buenos resultados lo aplicaran en sus respectivas Direcciones.

Se ha querido analizar experiencias vividas con la utilización del manual de procesos pero al no existir información del tema debido a que todavía no se lo implementado en el departamento de Regulación y Control, se ha visto muy oportuna la idea de implementar este servicio en la Dirección Técnica Provincial de Pastaza para que el usuario de procesos se encuentre mayor informado y se agilite la tramitación en los distintos proceso de documentos.

4.4. Elaborar un Manual de Procesos para el departamento De Regulación Y Control

Se ha visto que es fundamental y de gran ayuda para el departamento de Regulación y Control y los usuarios de procesos del mismo la implementación de un manual de procesos en el cual se identifique de manera clara y precisa los requisitos y actividades a realizar de acuerdo al tipo de actividad que desee realizar.

Con la implementación de este manual se intenta reducir las dudas y contratiempos en cuanto a la información obtenida y que en ocasiones no es comprendida en su totalidad para que el usuario pueda guiarse y estar enterado de las actividades a realizar para la tramitación en su proceso.

4.4.1. Característica del manual

El manual a realizarse llevará por nombre: **“Manual del Usuario para el registro de establecimientos turísticos”**.

El manual constará con una portada y contraportada, 20 caras – 10 hojas en tamaño A5.

Como contenido esencial en el interior del manual existirán los siguientes temas:

- Definiciones
- Periodos para pagos de registro
- Recepción de documentos y formalidades para el registro
- Cambios y modificaciones posteriores al registro
- Anexos
- Flujogramas de procesos

Definiciones

Se tratarán definiciones importantes tomando como referencia artículos de la Ley de Turismo y del Reglamento General a la Ley de Turismo, las cuales servirán para que el usuario conozca que leyes afirman y facultan al Ministerio de Turismo para que ejerza su función de único ente regulador de las actividades consideradas como turísticas.

Periodos para pagos de registro

Se manifiestan los periodos de pagos a realizarse por concepto de: Registro, LÚAF y 1xmil

Recepción de documentos y formalidades para el registro

En este ítem se explica de manera clara y detallada cada una de las actividades que el usuario debe realizar para el proceso registro de un establecimiento turístico, se utiliza un lenguaje claro para que el proceso sea entendible.

Cambios y modificaciones posteriores al registro

Se muestran las actividades que se deben realizar para cada proceso enunciado en este ítem.

Anexos

En el siguiente ítem se indican los formatos de los 2 requisitos con mayor complejidad para el usuario de procesos, el Formulario de Contribución 1xmil sobre Activos Fijos y el Inventario Valorado de Activos Fijos.

Posteriormente se identifican los requisitos a cumplir para las actividades de:

- Alojamiento – alimentos y bebidas
- Agencia de viajes
- Transporte terrestre turístico
- Transporte aéreo turístico
- Transporte fluvial y marítimo turístico
- Centros Turísticos Comunitarios

Orientación Six Sigma

Six Sigma es una metodología rigurosa que utiliza herramientas y métodos estadísticos para definir los problemas; tomar datos, es decir, medir, analizar la información; emprender mejoras; controlar procesos; rediseñar procesos o productos existentes o hacer nuevos diseños con la finalidad de alcanzar etapas óptimas, retornando nuevamente a una de las otras fases, generando un ciclo de mejora continua.

Para la elaboración del Manual de Procesos se ha tomado como orientación algunos principios básicos del Six Sigma, siendo estos:

- 1. Orientada al cliente y enfocada a los procesos.** Esta metodología busca que todos los procesos cumplan con los requerimientos del cliente y que los niveles de calidad y desempeño cumplan con los estándares de Six Sigma. Al desarrollar esta metodología se requiere profundizar en el entendimiento del cliente y sus necesidades. Con base en ese estudio sobre el cliente se diseñan y mejoran los procesos.

2. Dirigida con datos. Los datos y el pensamiento estadístico orientan los esfuerzos de esta metodología- Los datos son necesarios para identificar las variables de calidad y los procesos y áreas que tienen que ser mejorados.

3. La metodología Six Sigma plantea proyectos largos Seis Sigma es una iniciativa con horizonte de varios años, con lo cual integra y refuerza otros tipos de iniciativa.

En la elaboración del manual de procesos para el departamento de Regulación y Control se ha teniendo en cuenta conceptos y fundamentos básicos de esta metodología se ha analizado:

- Los procesos por los cuales debe atravesar el usuario
- Tiempos
- Disponibilidad de personal y de materiales óptimos a ocuparse en dicho departamento.
- Eficacia con la que el usuario es atendido.

Una vez orientados con estos principios básicos del Six Sigma se ha procedido con la elaboración de *“Un manual de procesos para el departamento de Regulación y Control”*

Socialización del Manual de Procesos

Este material de información se lo socializará con los usuarios de procesos del departamento de regulación y control a través de reuniones específicas dadas indistintamente por cada tipo de actividad turística y que serán determinadas en hora y fechas por el Ministerio de Turismo, así también en ferias turísticas a través de exposiciones dadas en el stand del mismo.

4.4.2. Elaboración de un manual de procesos para el departamento de Regulación y Control

Gráfico #35: Portada - contraportada



Gráfico #36: Caratula



Gráfico #37: Hoja 2 - 3

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS
Este documento tiene como objetivo facilitar al usuario la información sobre requisitos y formalidades necesarias para la obtención del REGISTRO y LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento) en el Ministerio de Turismo. Editado por: Israel Lucero A. Colaboración: Lic. Jessica Gamboa Diciembre 2013 	DEFINICIONES Ley de turismo De las actividades turísticas y quienes las ejercen: Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades. - Alojamiento; - Servicio de alimentos y bebidas; - Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo, inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el de alquiler de vehículos para este propósito; - Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considera parte del agenciamiento; - La de intermediación, agencias de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones. Reglamento general a la ley de turismo El registro de turismo: Art. 47.- obligación del registro único de turismo.- Toda persona natural o jurídica, empresa o sociedad, previo al inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el Registro de Turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el Catastro o Registro Público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo. Ley de turismo De las actividades turísticas y quienes las ejercen: Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual, que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.
2	3



Art. 9.- El Registro de Turismos consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta ley. En el Registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda

Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo

De la licencia anual de funcionamiento:

Art. 55.- requisito previo para la operación.- para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del Registro de Turismo, la Licencia Única Anual de Funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la presentación de los servicios turísticos, sin la cual estos no podrán operar y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los setenta días calendario del año siguiente.

PERIODOS PARA PAGOS DE REGISTRO

REGISTRO:

- El pago del registro es único por cada establecimiento y propietario.

LUAF (Licencia Única Anual de Funcionamiento):

- El pago de la LUAF es anual

- Los GADM de Pastaza y Mera emitirán la LUAF de acuerdo al convenio de transferencias de competencia a prestadores de servicios turísticos de cada cantón.

- La DTP de Pastaza del Ministerio de Turismo, emitirá la LUAF y Registro a prestadores de servicios turísticos de los Cantones Santa Clara y Arajuno, ya que son Municipios no Descentralizados.

1 x MIL:

- El pago de la contribución del 1xmil sobre los activos fijos es anual.



RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO

1. El usuario debe llenar el formato de SOLICITUD DE REGISTRO y entregarlo debidamente fechado y firmado, adjuntando copia de cédula y papeleta de votación, esta documentación deberá entregarse en la oficina de secretaria de la DTP PASTAZA Coordinación Zonal 3 del MINTUR.
2. La documentación será revisada por el funcionario delegado, el mismo sellará el formulario de SOLICITUD DE REGISTRO y si cumple con los requisitos formales, se admitirá el expediente para dar inicio al trámite de registro.
3. Una vez realizada la inspección y evaluación de infraestructura y calidad de servicio del establecimiento, se emitirá un informe en el cual, se detalla si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos de calidad para ser considerado TURISTICO, otorgando la categoría corresponde, tipo de actividad y monto a pagar por registro del establecimiento.
4. Posterior a la categorización del establecimiento el propietario deberá presentar el inventario valorado de activos fijos, y el formulario del 1x1000 detallando la contribución causada de 1xmil y adjuntando el valor por concepto de Registro a depositar en la cuenta del Ministerio de Turismo (FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA) del Banco del Pichincha con cuenta N° 0007731672 o Banco del Pacífico con cuenta N° 0575041-5, y por concepto de valor de LUAF se depositará en el Banco de Fomento con cuenta única del Ministerio de Turismo N° 001025176-8.
5. Se deberá presentar original y dos copias de los comprobantes de depósito adjuntando la documentación y requisitos necesarios de acuerdo al tipo de actividad turística en la que desee incursionar.
6. Presentados los requisitos, el técnico responsable del área deberá revisar la documentación y proceder al Registro del establecimiento o actividad turística otorgando el número de registro e ingresando la información en el Sistema Integrado de Información Turística (SIIT) para finalmente emitir el CERTIFICADO TURISTICO y/o LUAF tal fuese el caso.

**NOTA:**

1. En el caso en que el establecimiento no presente las condiciones apropiadas para ser considerado como parte de la oferta turística, una vez realizada la evaluación sobre su infraestructura y condiciones de servicios, el Ministerio de Turismo a través de la Dirección Técnica Pastaza, informará al propietario mediante un oficio NO TURISTICO, en la que señale que se ha realizado la inspección correspondiente y se ha determinado que el establecimiento no reúne las condiciones necesarias para ser considerado un establecimiento oferente de servicios turísticos.

2. El propietario del establecimiento considerado como NO TURISTICOS, deberá gestionar el respectivo permiso de funcionamiento en el Ministerio del Interior, Intendencia de Policía de Pastaza.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES POSTERIORES AL REGISTRO

A. PARA CAMBIO DE PROPIETARIO

Para el cambio de propietario del establecimiento se debe realizar un nuevo registro, ya que el Ministerio de Turismo registra a las personas naturales y jurídicas, mas no a los establecimientos.

El usuario o nuevo propietario del establecimiento turístico comunica al Ministerio de Turismo mediante oficio sobre el cambio de propietario y solicita información sobre los requisitos para el registro.

A más de los requisitos ya determinados para el Registro, se solicitará el contrato de compra-venta legalizado y la autorización para utilizar la razón social.

B. PARA CAMBIO DE ACTIVIDAD

Posterior a la entrega del oficio respectivo, los supervisores realizarán la respectiva verificación para constatar el cambio de la actividad inicialmente registrada y de ser procedente, se asignará la nueva categoría, actividad y los nuevos valores correspondientes a cancelar previo a la emisión del nuevo registro.



C. CAMBIO DE NOMBRE COMERCIAL

El propietario o representante legal del establecimiento deberá informar mediante oficio, indicando el cambio de nombre comercial o razón social, adjuntando como requisito principal el certificado del IEPI correspondiente al nuevo nombre que va hacer utilizado por el establecimiento.

D. CAMBIO DE DIRECCIÓN

El propietario o representante legal del establecimiento informará mediante oficio el cambio de dirección del establecimiento, adjuntando como requisito principal el RUC con la actualización de la nueva dirección donde funcionará el establecimiento turístico.

E. RECATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Los establecimientos turísticos registrados en esta Institución pueden variar la categoría inicialmente otorgada al momento del registro, por: solicitud del interesado o por oficio del supervisor.

ANEXOS

1. FORMULARIO DE CONTRIBUCIÓN 1X1000 SOBRE ACTIVOS FIJOS
2. INVENTARIO VALORADO DE ACTIVOS FIJOS
3. REQUISITOS – ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS
4. REQUISITOS – AGENCIA DE VIAJES
5. REQUISITOS – TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO
6. REQUISITOS – TRANSPORTE AÉREO TURÍSTICO
7. REQUISITOS – TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO TURÍSTICO
8. REQUISITOS – CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

Gráfico #40: Hoja 8 –9

**1. FORMULARIO DE CONTRIBUCIÓN 1X1000
SOBRE ACTIVOS FIJOS**

FORMULARIO 1X1.000

FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS

BASE LEGAL: Art. 40 Literal "a" Ley de Turismo, Registro oficial 733-Suplemento de 27 de diciembre de 2002

Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE		100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN	
RUC:	AÑO	SERIE	RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN:
201	202		
		DIRECCIÓN:	
ESTADO DE SITUACIÓN			
340 ACTIVO FIJO			
ACTIVO FIJO TANGIBLE		ACTIVO FIJO INTANGIBLE	
TERRENOS	341	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	361
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343	(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	363
MAQUINARIA, MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS	345	TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE	365
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	347	TOTAL ACTIVO FIJO	369
VEHÍCULOS	349	CONTRIBUCIÓN CAUSADA 1 X MIL	
OTROS ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	351	RECARGOS POR MORA	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA ACTIVOS FIJO	353	MULTAS	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA ACELERADA ACTIVOS FIJO	355	TOTAL A PAGAR	
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE	359	ESPACIO PARA SELLOS	
Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en caso de falsedad o perjuicio.			
Nombre del Declarante:			
CI:			
Firma:			

2. INVENTARIO VALORADO DE ACTIVOS FIJOS

Inventario Valorado de Activos Fijos

AÑO:

Nombre del Establecimiento:

Cantón:

Dirección:

No	DETALLES DE ACTIVOS FIJOS	VALOR
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
TOTAL		

Atentamente,

Sr. _____

ADMINISTRADOR

8

9

Gráfico #41: Hoja 10 – 11

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

3. REQUISITOS – ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil, tratándose de personas jurídicas.
3. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
4. Copia de la cédula de identidad, según sea la Persona Natural Ecuatoriana o Extranjera.
5. Copia de la papeleta de votación
6. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, **en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.**
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento). Quito: Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF.FORUM 1er. Piso).
8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
9. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
10. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.
11. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

SOLICITUD DE REGISTRO
ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS

Yo, de del 20....., en calidad de Representante Legal de La empresa solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digné, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Clasificar y Registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón Social (Persona Jurídica):

Nombre del Establecimiento:

Ubicación del establecimiento:

Provincia Cantón Ciudad

Calle No. Transversal Sector Teléfono

Fecha de Constitución:

Fecha de Inicio de Operaciones:

Registro Único de Contribuyentes: Número de cédula

Monto de inversión:

Número de empleados:

Número de mesas: Número de plazas

Número de habitaciones: Número de plazas

Observaciones:

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e ingresado por: VERIFICAR

SOLICITUD DE REGISTRO
ALOJAMIENTO – ALIMENTOS Y BEBIDAS

REQUISITOS PARA EL REGISTRO

Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.

Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil, tratándose de personas jurídicas.

Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)

Copia de la cédula de identidad, según sea la Persona Natural Ecuatoriana o Extranjera.

Copia de la papeleta de votación, a color

Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, **en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR EL NOMBRE COMERCIAL.**

Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento).

Quito: Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF.FORUM 1er. Piso).

Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.

Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)

Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

Revisado e ingresado por: VERIFICAR

91

Gráfico #42: Hoja 12 – 13

4. REQUISITOS – AGENCIA DE VIAJES

1. 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.
2. Nombramiento del representante legal, debidamente inscritos, de la persona jurídica solicitante.
3. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) Quito: (Av. República y Diego de Almagro – Edif. Forum) de no encontrarse registrada la razón o denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud.
4. Registro Único de Contribuyentes.
5. 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.

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Para agencias de viajes operadoras, el equivalente de 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.
6. 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.
7. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.
8. Contrato de arrendamiento o pago predial del local donde va a operar.


SOLICITUD DE REGISTRO PARA AGENCIAS DE VIAJE


..... a de del 20

Yo,, en calidad de Representante Legal de la Empresa,, solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo, se digne de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Clasificar y Registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:

Razón social (Persona Jurídica):

Denominación:

Ubicación:

Provincia	Cantón	Ciudad	
Calle	Nº.	Transversal	Sector
Nº. Teléfono			

Fecha constitución:

Registro Único de Contribuyentes:

Monto de inversión:

Número de empleados:

Tipo de Agencia: Internacional Operadora Mayorista

Internacional y Operadora (DUALIDAD):

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e ingresado por:

VINCULO 01

☐ 7. Contrato de arrendamiento o pago predial del local donde va a operar.

☐ 8. Formulario de declaración del UNO POR MIL sobre Activos Fijos (MINTUR)

NOTA: Los locales destinados para el funcionamiento de agencias de viajes deberán contar un área mínima de 30 mts2 (Treinta metros cuadrados) independiente de otra actividad comercial.

Revisado e ingresado por:

VINCULO 01

12

13

Gráfico #43: Hoja 14 - 15

5. REQUISITOS – TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

1. Permiso de operación otorgado por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
2. Copia Certificada de la escritura de Constitución de la Compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas.
3. Copia del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
4. Copia del Registro Único de Contribuyentes. R.U.C.
5. Copia a color de la Cédula de Identidad.
6. Copia del comprobante de votación.
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento). Quito: Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF.FORUM 1er. Piso).
8. Copia de la Matrícula o título de propiedad de cada uno de los vehículos, en caso de transporte terrestre.
9. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
10. Fotocopia del título de propiedad o contrato de arrendamiento, debidamente registrado.
11. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS



**SOLICITUD DE REGISTRO
TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO**

Yo, de del 20.....
en calidad de Representante Legal
de la empresa solicito al (a la)
señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales
vigentes, registrar a mi establecimiento, cuyas características son las siguientes:
Denominación:
Ubicación:
Provincia Cantón Ciudad
Calle No. Transversal Sector Teléfono
Fecha de Constitución:
Fecha de Inicio de Operaciones:
Registro Único de Contribuyentes:
Monto de Inversión:
Número de empleados:
Transporte Terrestre: Número de vehículos:
Buses: Furgonetas: Autos: Otros:
...

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e Ingresado por:
VERSION: 01

**SOLICITUD DE REGISTRO
TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO**

REQUISITOS PARA EL REGISTRO

do por la Comisión Nacional de Transporte
a de Constitución de la Compañía, debidamente
y sus reformas, en caso de haberlas.
Representante Legal, debidamente inscrito en el
Contribuyentes. R.U.C.
Identidad del representante legal
ción del representante legal
tuario de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no
social o denominación social o nombre comercial
ades:
magro Edif. Forum
y Auditorio Correo Edif. Gobierno del Litoral
Edif. Correo
mo de los vehículos.
predial o contrato de arrendamiento del local
os de la empresa firmado bajo la responsabilidad
os valores declarados.
a cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita
oderado de la empresa.
ismo)

Nota: La información para los requisitos de la concesión del permiso de operaciones se encuentra en el
Sistema Informativo de Control de Tránsito y Transporte Terrestre (SICOTT)

Revisado e Ingresado por:
VERSION: 01

14

15

Gráfico #44: Hoja 16 - 17

6. REQUISITOS – TRANSPORTE AÉREO TURÍSTICO

1. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas. En caso de compañías extranjeras, una copia certificada de la protocolización que acredite la domiciliación de la sucursal de la compañía extranjera en el país.
2. Copia certificada del nombramiento o poder otorgado al representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia del Registro Único de Contribuyente. R.U.C.
4. Copia a color de la cédula del representante legal. En caso de representante legal extranjero copia a color del pasaporte.
5. Copia a color del comprobante de votación del representante legal (aplicable a ecuatorianos)
6. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento). Quito: Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF.FORUM 1er. Piso).
7. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
8. Fotocopia del título de propiedad o contrato de arrendamiento, debidamente registrado.
9. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil

**SOLICITUD DE REGISTRO
TRANSPORTE AEREO TURISTICO**

Yo, _____, a _____ de _____ del 20____, en calidad de Representante Legal de la empresa _____, solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digno, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, registrar a mi representada, cuyas características son las siguientes:

Nombre de la línea aérea: _____

Ubicación: _____

Provincia	Cantón	Ciudad

Calle	No.	Transversal	Sector	Teléfono

Fecha de Constitución: _____

Fecha de Inicio de Operaciones: _____

Registro Único de Contribuyentes: _____

Monto de Inversión: _____

Número de empleados: _____

Observaciones: _____

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e Ingresado por: _____

VERSIÓN 01

Ministerio de Turismo

**SOLICITUD DE REGISTRO
TRANSPORTE AEREO TURISTICO**

Yo, _____, a _____ de _____ del 20____, en calidad de Representante Legal de la empresa _____, solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digno, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, registrar a mi representada, cuyas características son las siguientes:

Nombre de la línea aérea: _____

Ubicación: _____

Provincia	Cantón	Ciudad

Calle	No.	Transversal	Sector	Teléfono

Fecha de Constitución: _____

Fecha de Inicio de Operaciones: _____

Registro Único de Contribuyentes: _____

Monto de Inversión: _____

Número de empleados: _____

Observaciones: _____

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL

CROQUIS

Revisado e Ingresado por: _____

VERSIÓN 01

Ministerio de Turismo

16

17

7. REQUISITOS – TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO TURÍSTICO

1. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el registro Mercantil y sus reformas, en caso de haberlas.
2. Copia certificada del nombramiento o poder otorgado al representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia del Registro Único de Contribuyente. R.U.C.
4. Copia a color de la cédula del representante legal. En caso de representante legal extranjero copia a color del pasaporte.
5. Copia a color del comprobante de votación del representante legal (aplicable a ecuatorianos)
6. Copia del título de propiedad (matrícula de la embarcación)
7. Copia de matrícula y permiso de zarpe otorgado por la capitanía del puerto, donde se vaya a brindar el servicio fluvial o marítimo.
8. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social, (nombre comercial del establecimiento). Quito: Av. República y Av. Diego de Almagro (EDIF.FORUM 1er. Piso).
9. Seguro de embarcaciones con responsabilidad a terceros.
10. Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
11. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil
12. Copia del certificado de registro de Ministerio de Turismo de la Operadora de Turismo con la que trabajara la embarcación (no pueden realizar o crear paquetes turísticos).

 SOLICITUD DE REGISTRO TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO TURÍSTICO		
Yo, _____ a _____ de _____ del 200____,		
_____ en calidad de Representante Legal de la empresa _____ solicito al (a) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, registrar a mi embarcación, cuyas características son las siguientes:		
Nombre de la embarcación: _____		
UBICACIÓN DE LA EMBARCACIÓN		
Base de Operaciones _____		
Provincia	Cañón	Ciudad
Calle _____ N° _____ Transversal _____ Sector _____		
Tel: _____ Fax: _____ Celular: _____		
E-mail: _____ Web: _____		
Fecha de Inicio de Operaciones: _____		
Registro Único de Contribuyentes N°: _____		
Monto de Inversión: _____ Número Empleados: _____		
Capacidad: _____		
Observaciones: _____		
 Alemtamente,		
REPRESENTANTE LEGAL.		
Revisado e ingresado por: _____		
VERSIÓN 01		

UD DE REGISTRO FLUVIAL Y MARÍTIMO TURÍSTICO

DADES PARA EL REGISTRO

e Constitución de la Compañía, debidamente reformadas, en caso de haberlas.

esentante Legal, debidamente inscrito en el

bientes, R.U.C.

idad del representante legal
otación del representante legal
ricula) de la embarcación.

zarpe otorgado por la capitania del puerto,
fluvial o marítimo.

no de Propiedad Intelectual (IEPI), de no
al o denominación social o nombre comercial
s de:

Virrago Edif. Forum

y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral

Abri Edif. Acropolis

responsabilidad a terceros.

tación firmado bajo la responsabilidad del
sobre los valores declarados,

y cancelación del 1 por mil, debidamente
o apoderado de la empresa. (formulario del

el Ministerio de Turismo de la Operadora de
embarcación (no pueden realizar o crear
paquetes turísticos).

Revisado e ingresado por: _____

VERSIÓN 01

Gráfico #46: Hoja 20 – 21

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS



8. REQUISITOS – CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

- 1.Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar.
- 2.Documentación que acredite la personería jurídica de la comunidad.
- 3.Nombramiento que acredite la representación del peticionario.
- 4.Acta de la asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de sus integrantes presentes.
- 5.Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a presentarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario.
- 6.Copia certificada del Registro Único de Contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos.
- 7.Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.
- 8.Inventario valorado de los activos fijos de la empresa firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados.
- 9.Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

MANUAL DEL USUARIO PARA EL REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS



SOLICITUD DE REGISTRO
CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS



Yo, _____ a _____ de _____ del 20____ en calidad de Representante Legal de la Comunidad _____ con cédula de ciudadanía No. _____ Nombramiento que fue aprobado en fecha _____ solicito al (a la) señor (a) Ministro (a) de Turismo se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, Registrar las actividades turísticas que se desarrollarán en nuestra Comunidad, y que tienen las siguientes características:

Personería Jurídica: _____

Ubicación de la Comunidad: _____

Provincia _____ Cantón _____ Ciudad _____

Contactos de la Comunidad: e-mail: _____ Teléfono: _____

Página Web: _____

Fecha de Constitución: _____

Registro Único de Contribuyentes: _____

Descripción de las Actividades Turísticas: _____

Alojamiento: _____

Alimentos y Bebidas: _____

Otros: _____

Observaciones: _____

Atentamente,

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COMUNIDAD

VERSIÓN II

SOLICITUD DE REGISTRO
CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS



Ministerio de Turismo en el que se indicará el o

personería jurídica de la comunidad,

representación del peticionario,

y comunidad en la que conste que ha decidido

le Turismo, con la firma de los miembros

que los responsables de los servicios a

hayan recibido capacitación y/o formación

un mínimo de 40 horas. Adicionalmente es

le al Ministerio de Turismo un documento de

le Turismo Comunitario.

nico de contribuyentes, de la persona jurídica

somo uno de sus objetivos la prestación de

calidad comunitaria de la iniciativa que solicita

secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y

a la cancelación del 1 por mil (formulario del

ria, muebles, enseres y equipos. (firmado bajo

tante legal, sobre los valores declarados).

VERSIÓN II

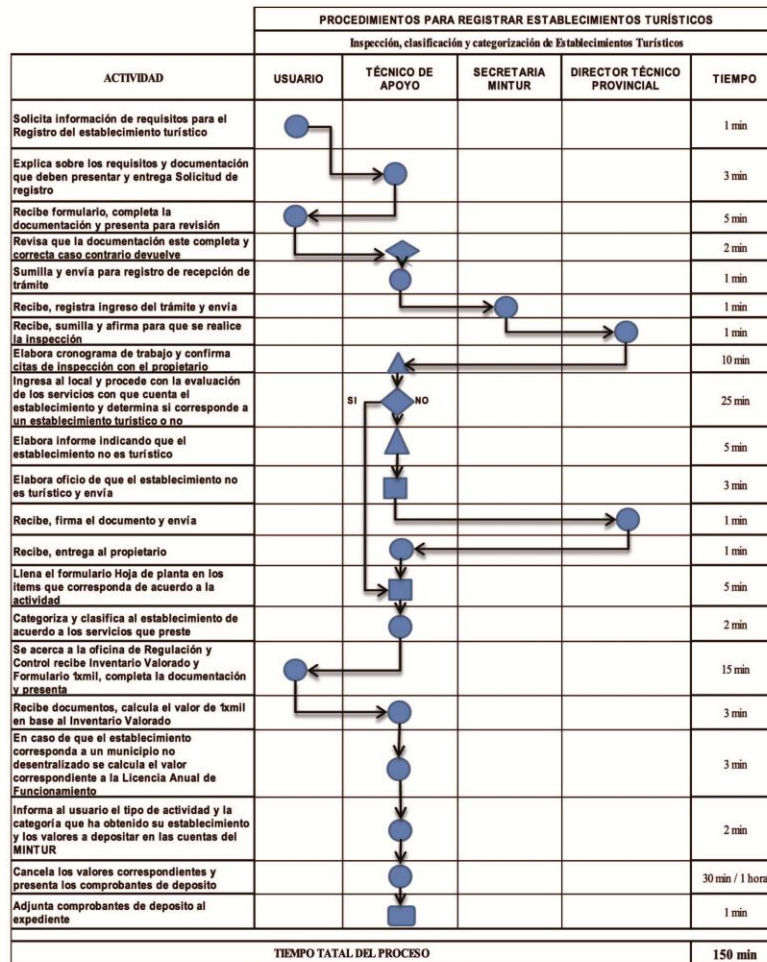
20

21

Gráfico #47: Flujogramas de procesos

FLUJOGRAMAS DE PROCESOS PARA REGISTRO Y CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

Proceso de Inspección, clasificación y categorización de Establecimientos Turísticos



Proceso de Registro de Establecimientos Turísticos

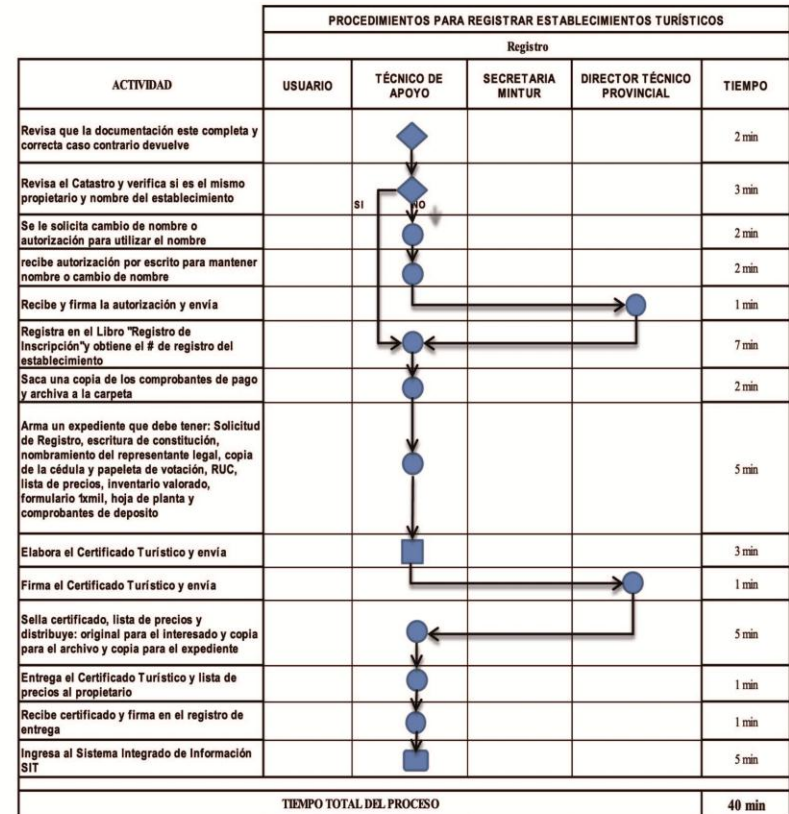
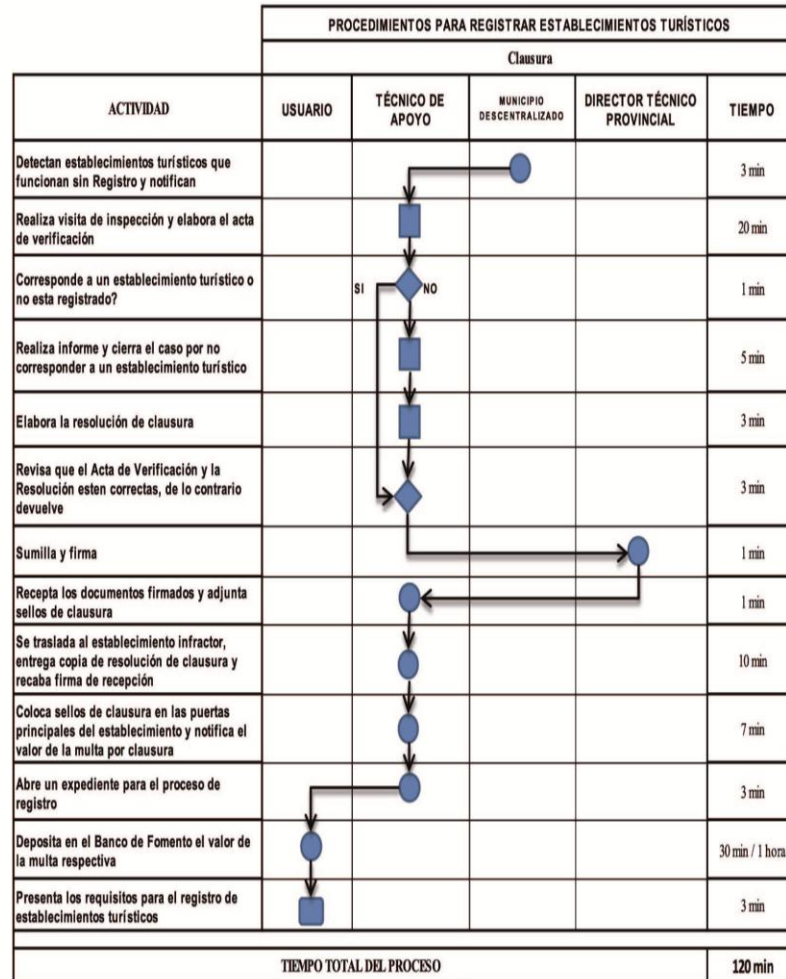


Gráfico #48: Flujogramas de procesos y contraportada interna

Proceso de Clausura de Establecimientos Turísticos



ZONA 3: Pastaza / Tungurahua / Cotopaxi / Chimborazo



5. CONCLUSIONES

- El departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial de Pastaza del Ministerio de Turismo luego obtener un diagnóstico sabemos que cuenta con factores importantes como: un organigrama estructural, un flujograma de procesos, normas internas, personal capacitado y un software especializado.
- El sondeo de opinión con relación a la variable tiempo de tramitación de documentos muestra que la atención es muy oportuna en el 62% y de oportuna en un 38% lo que concluye que el personal a cargo realiza su labor con eficiencia, haciendo que el usuario se sienta seguro de que va hacer atendido sin trabas ni problemas en el proceso, en cuanto a la variable amabilidad con respecto a la atención, muestra que el 57% opina que es amable seguido por un 39% que dice que es muy amable y un 4 % que es poco amable lo que demuestra que la atención del personal está siendo un factor positivo para que el ambiente de trabajo sea ameno y tranquilo para que el usuario se sienta cómodo en la realización de sus trámites.
- A través de un sondeo de opinión se obtuvo la percepción del usuario en cuanto a la calidad de información recibida siendo el 42% de encuestados los que afirman que la información fue clara, el 87% de usuarios afirman que deberían existir más métodos para obtener información en el departamento de Regulación y Control.
- Con el análisis del sondeo de opinión se determinó que el 97% de usuarios están de acuerdo con la implementación de un manual de procesos.
- El manual de procesos no ha sido implementado en otras Direcciones Técnicas por lo cual no se puede analizar su funcionalidad.
- El manual de procesos fue elaborado con la orientación de algunos principios básicos del Six Sigma.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Dirección Técnica Provincial Pastaza del Ministerio de Turismo que se emplee y ponga en práctica el manual de procesos como material fundamental con el fin de agilizar la tramitación de documentos y la obtención de información clara y oportuna.
- La Dirección Técnica Provincial de Pastaza del Ministerio de Turismo debería implementar más métodos para la obtención de información de los procesos a realizar en el departamento de Regulación y Control debido a que a través de un sondeo de opinión más del 80% de encuestados afirman que son necesarios más métodos para encontrar información clara y oportuna para así poder despejar dudas sobre la tramitación de documentos y brindar un servicio más eficaz y eficiente para el usuario.
- Se recomienda realizar un sondeo de opinión periódicamente hacia los usuarios de procesos para obtener su percepción del departamento de regulación y control y su eficacia en su servicio.

7. RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo fundamental la elaboración de un manual de procesos para el departamento de Regulación y Control de la Dirección Técnica Provincial de Pastaza el cual está orientado a los prestadores de servicios turísticos y usuarios de procesos.

Se ha analizado la experiencia laboral obtenida por otras Direcciones Técnicas Provinciales pero al no existir información del tema debido a que no ha sido implementado aun este sistema se ha optado por realizarlo en Pastaza para mejorar y facilitar el desarrollo de actividades en el Ministerio de Turismo.

Con la idea enfocada hacia brindar un mejor servicio gracias a la implementación de un manual de procesos se ha analizado la percepción que posee el usuario sobre el nivel de atención, tiempos e información que brinda el departamento de Regulación y Control obteniendo resultados positivos para enrumbar la investigación realizada.

Orientados en algunos principios básicos del Six Sigma se ha podido analizar los puntos bajos en la atención e información del departamento y así poder realizar un manual en el cual se pueda plasmar la información exacta que el usuario necesita saber para despejar dudas y para tener a la mano todo lo necesario para realizar el trámite que le corresponde.

8. SUMMARY

This research work has as main objective the development of a manual process for the Department of Regulation and Control of the Technical Department of Pastaza Provincial which is oriented to tourism service providers and users of processes.

We analyzed the work experience obtained by other Provincial Technical Directorates but the absence of information on the subject because it has not been implemented yet this system has been chosen to do it in Pastaza to improve and facilitate the development of activities in the Ministry of Tourism.

With the idea focused on providing better service through the implementation of a manual process has analyzed the perception that the user has on the level of care, time and information provided by the Department for the Regulation and Control positive results to steer the investigation.

Oriented in some basic principles of Six Sigma has been able to analyze the low points in the service and information department so we can perform a manual in which to capture the exact information you need to know to answer questions and to have the hand everything needed to perform the procedure that suits you.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Correa Tasaciones IFRS. (2007). *Definición abc*. Obtenido de Definición abc: <http://www.definicionabc.com/general/catastro.php>
- Eckes, G. (2004). *El Six Sigma para todos*. (J. C. Nannetti, Trad.) Norma.
- Fermín Gómez Fraile, J. F. (2003). *Seis Sigma* (Vol. 2da. Edición). FC Editorial.
- Frans Johan Doorman, F. M. (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque "investigación adaptativa"*. Venezuela: IICA Biblioteca Venezuela.
- Honey, M., & Roma, A. (2001). *Programas de certificación para la sustentabilidad turística y ecoturística*. Washington.
- Instituto Universitario de Tecnología Venezuela, I. (2008). *Taller de análisis, diseño y control de formularios*. Caracas.
- Iván Núñez, Y. P. (2012). *Manual sobre sistemas y procedimientos institucionales para el Registro y Control de establecimientos turísticos*. Quito.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDRC.
- Magnusson, K. (2006). *Seis Sigma: Una estrategia práctica*. Gestión 2000.
- Ochoa, L. M., Mendoza, B. R., & Velasco, L. R. (2007). *Elementos para el análisis de los procesos de institucionalización de la perspectiva de género: una guía* (Vols. Volumen 5 de Género, cultura y sociedad: serie de investigaciones del PIEM). (E. C. AC, Ed.) México , México.
- Osorio, L. L. (2007). *Proyección del Ecuador al mundo 2007-2020*. Ecuador: Ediciones Pudelco.

- Rivera, L. N. (2006). *Seis Sigma: Guía Para Principiantes*. Panorama Editorial.
- Tejero, J. J., & Martín, S. P. (noviembre 2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación del Sistema Logístico* (2da Edición ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Turismo, E. M. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020: PLANDETUR 2020*. (M. d. Ecuador, Ed.) Ecuador.
- Wikipedia, L. E. (2014). http://es.wikipedia.org/wiki/Seis_Sigma. Fundación Wikimedia inc.

ANEXOS

Anexos #1: Formato de sondeo de opinión



**PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO
DE REGULACION Y CONTROL DEL MINTUR PASTAZA**

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE EN ESTE SONDEO DE INFORMACIÓN, POR FAVOR RESPONDA CON VERACIDAD A

MARQUE CON UNA X EL CUADRO CORRECTO.

1. La atención recibida en el departamento de Regulación y Control fue:

MUY OPORTUNA ☐ INOPORTUNA ☐
OPORTUNA ☐

2. La atención recibida en el departamento de Regulación y Control fue:

MUY AMABLE ☐ POCO AMABLE ☐
AMABLE ☐

3. La información brindada en el departamento de Regulación y Control previo a la actualización y/o registro del certificado turístico fue :

MUY CLARA ☐ POCO CLARA ☐
CLARA ☐

4. ¿Debería existir más métodos para obtener información que despeje las dudas sobre la tramitación de documentos en este departamento?

MUY DE ACUERDO ☐ POCO DE ACUERDO ☐
DE ACUERDO ☐

5. ¿Está de acuerdo con la implementación de un manual de procesos que facilite la agilización de trámites y la socialización con los prestadores de servicios turísticos en el departamento de Regulación y control?

MUY DE ACUERDO ☐ EN DESACUERDO ☐
DE ACUERDO ☐

Anexos #2: Variables transformadas de correlaciones

	TIEMPO	AMABILIDAD	CALIDAD	OM	IDM
TIEMPO	1,000	,269	,122	-,104	-,073
AMABILIDAD	,269	1,000	,323	,087	,089
CALIDAD	,122	,323	1,000	,199	,101
OM	-,104	,087	,199	1,000	,238
IDM	-,073	,089	,101	,238	1,000
Dimensión	1	2	3	4	5
Auto valor ^a	4,694	3,854	2,457	2,115	1,881

Anexos #3: Trabajo en equipo, Departamento de Regulación y Control



Anexos #4: Analizando el Departamento de Regulación y Control



Anexos #5: Departamento de Regulación y Control

