

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TITULACIÓN ESPECIAL: LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

**ENSAYO DE TESIS**

**Del Trabajo de graduación previa a la obtención del título de  
“Licenciada en Administración Turística”, consistente en un ensayo  
académico**

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL  
SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN GUALAQUIZA.**

**Autor:**

**Angélica María Torres Sánchez**

**Director:**

**Mgst. Lourdes Monserrat Sánchez Rodas**

**Cuenca, Noviembre de 2015**



*Universidad de Cuenca*

## **Resumen**

El presente ensayo propone una Capacitación de servicio al cliente para el sector hotelero del cantón Gualaquiza, con la participación de los establecimientos de alojamiento debidamente registrados en la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza; así también la propuesta contribuirá con uno de los objetivos del Plan Operativo Anual que planteó la Unidad de Turismo, con el que pretende mejorar la calidad de atención y servicio al turista.

Para efectuar la propuesta primero se realizó la identificación de los establecimientos hoteleros registrados en la Unidad de Turismo de Gualaquiza, a través de entrevistas semi-estructuras a los gerentes hoteleros, luego se realizó el análisis de la necesidad de capacitación en el sector hoteleros, posteriormente se planteó la propuesta de capacitación en servicio al cliente para el sector hotelero de Gualaquiza con la descripción de los módulos y temas de capacitación.

**PALABRAS CLAVES:** Capacitación, Alojamiento, Servicio, Cliente. Turismo.



*Universidad de Cuenca*

## **Abstract**

The present the essay proposes a Customer Service Training Program for the hotel industry of Gualaquiza canton, with the participation of the lodging establishments duly registered in the Tourism Unit of the Autonomous Decentralized Government of Gualaquiza; the proposal will also contribute with one of the objectives of the Annual Operating Plan put forward by the Tourism Unit, it aims to improve customer attention and tourist services.

In order to make the proposal, first, we identified the tourist accommodations registered in the Tourism Unit of Gualaquiza, through semi-structured interviews to the hotel managers, next, we analyzed the necessity for training in the hotel industries, and later on we presented the customer -service training proposal for the hotel industry of Gualaquiza with the description of the moduli and topics for training.

**KEYWORDS:** Training, Lodge, Service, Customer, Tourism



Universidad de Cuenca

## Índice

<b>Resumen</b> .....	2
<b>Abstract</b> .....	3
<b>Dedicatoria</b> .....	12
<b>Agradecimiento</b> .....	13
<b>Introducción</b> .....	14
<b>Sección 1</b> .....	15
Identificación de los establecimientos hoteleros registrados en la Unidad de Turismo de Gualaquiza.....	15
<b>Sección 2</b> .....	17
Análisis de la necesidad de capacitación en el sector hotelero. ....	17
<b>Sección 3</b> .....	20
Propuesta de capacitación de servicio al cliente para el sector hotelero en Gualaquiza.....	20
<b>3.1 Objetivo de la Propuesta</b> .....	23
<b>3.2 Estructura Curricular</b> .....	23
<b>3.3 Personal requerido.</b> .....	28
3.3.1 Facilitadores del taller. ....	28
3.3.1.1 Perfil de Facilitador. ....	28
3.3.2 Público Objetivo. ....	28
<b>3.4 Beneficiarios directos</b> .....	28
<b>3.5 Beneficiarios indirectos</b> .....	28
<b>3.6 Fechas y duración de la capacitación.</b> .....	29



Universidad de Cuenca

<b>3.7 Evaluación de la capacitación.</b> .....	29
<b>Sección 4</b> .....	30
Descripción del módulo y temas de capacitación. ....	30
<b>Modulo I: El servicio al cliente.</b> .....	30
<b>4.1 La Comunicación</b> .....	30
4.1.1 La comunicación. ....	30
4.1.2 Elementos de la Comunicación. ....	31
4.1.3 Tipos de comunicación.....	31
4.1.3.1 La comunicación no-verbal .....	32
4.1.4 La escucha activa.....	32
4.1.5 Diferencia entre oír y escuchar. ....	32
4.1.5.1 Técnicas de escucha. ....	33
4.1.6 Mejora en las relaciones con una comunicación positiva.....	33
4.1.7 Comunicación con los clientes. ....	33
4.1.8 Comunicación negativa. ....	34
4.1.9 Reglas para una comunicación eficaz.....	34
<b>4.2 Servicio al cliente.</b> .....	35
4.2.1 El cliente.....	35
4.2.2 Satisfacción al cliente.....	35
4.2.3 Calidad en servicio al cliente.....	36
4.2.4 Tipos de clientes. ....	36
4.2.5 La fidelización. ....	36
4.2.6 El efecto multiplicador del servicio. ....	37
4.2.7 Recomendaciones de boca en boca .....	37



Universidad de Cuenca

4.2.8	Mencione a los empleados lo que espera de ellos.....	38
4.2.9	El mal servicio produce mayor rotación del personal. ....	38
4.2.10	La motivación es vital. ....	38
4.2.10.1	Utilice la motivación para reducir su índice de rotación de empleados.....	39
4.2.11	Manejo de quejas. ....	39
4.2.12	La atención – El momento de verdad.....	41
<b>4.3</b>	<b>Normas de cortesía e higiene. ....</b>	<b>42</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Normas protocolarias generales.....</b>	<b>42</b>
<b>4.3.1.1</b>	<b>Manera de dar la bienvenida en el establecimiento. ....</b>	<b>42</b>
4.3.1.2	La manera correcta de saludar. ....	42
4.3.1.3	La accesibilidad del establecimiento. ....	42
4.3.1.4	El protocolo de atención personal.....	43
4.3.1.5	Técnicas de protocolo en las empresas de alojamiento.....	43
4.3.1.6	Los modales.....	43
4.3.1.7	Forma correcta de hablar.....	44
4.3.1.8	Control de gestos.....	44
<b>4.3.2</b>	<b>La apariencia personal .....</b>	<b>44</b>
4.3.2.1	La apariencia física. ....	44
4.3.2.2	La imagen personal. ....	45
4.3.2.3	El uso del uniforme. ....	46
4.3.2.4	La higiene personal.....	46
4.3.2.5	Consejos para una buena higiene personal.....	46
4.3.2.6	La apariencia del lugar de trabajo.....	47



*Universidad de Cuenca*

<b>Conclusiones.</b> .....	48
<b>Recomendaciones:</b> .....	49
<b>Bibliografía</b> .....	50
<b>Glosario.</b> .....	53
<b>Anexos</b> .....	54
<b>Anexo 1</b> .....	55
Ubicación del cantón Gualaquiza. ....	55
<b>Anexo 2</b> .....	56
Catastro turístico de la Unidad de Turismo 2015 del cantón Gualaquiza. ....	56
<b>Anexo 3</b> .....	58
Entrevista Semi-estructurada. ....	58
<b>Anexo 5</b> .....	60
Ordenanza de fijación y cobro de tasas por concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento a los establecimientos turísticos del cantón Gualaquiza. ....	60
<b>Anexo 6</b> .....	80
Competencias laborales del Instituto Ecuatoriano de Normalización. ....	80
<b>Anexo 7</b> .....	93
Plan Operativo Anual 2015.....	93



*Universidad de Cuenca*

## **Índice de Tablas**

Tabla 1. Atractivos Naturales y culturales de Gualaquiza 2014.....	16
Tabla 2. Situación general de los establecimientos hoteleros de Gualaquiza 2015.....	18
Tabla 3. Análisis de las competencias laborales de hospitalidad y recepcionista polivalente.....	22
Tabla 4. Propuesta de capacitación servicio al cliente.....	25



*Universidad de Cuenca*

## **Índice de Gráficos**

Grafico 1. Consideraciones para tratar una queja.....	40
---	----



*Universidad de Cuenca*



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

---

Yo, Angélica María Torres Sánchez, autora del ensayo de tesis, **“Propuesta de capacitación de Servicio al cliente para el sector hotelero del cantón Gualaquiza”**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de, Licenciada en Administración Turística, el uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

**Cuenca, Noviembre de 2015**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Angélica S.", written over a horizontal line.

**Angélica María Torres Sánchez**

**C.I 1900470699**



*Universidad de Cuenca*



Universidad de Cuenca  
Cláusula de derechos de autor

---

Angélica María Torres Sánchez, autora del ensayo de tesis, "**Propuesta de capacitación de Servicio al cliente para el sector hotelero del cantón Gualaquiza**", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Noviembre de 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Angélica Torres Sánchez".

Angélica María Torres Sánchez

C.I 1900470699



*Universidad de Cuenca*

## **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo para la obtención de mi título, en primer lugar a Dios por haberme brindado la oportunidad de vivir saludablemente cumpliendo éste importante logro académico; así también a Gladis y Enrique mis padres y hermanos Miriam, Christian y Jonathan quienes son la fortaleza en mi vida, guiándome con actos de enorme sabiduría, a mis tías, tíos y primos de quienes he aprendido ese gran deseo de superación, para nunca darme por vencida.



*Universidad de Cuenca*

## **Agradecimiento**

Quiero expresar un agradecimiento a la Coordinadora de la Carrera de Titulación Especial la Master Imelda AVECILLAS y a mi tutora de tesis Master Lourdes SÁNCHEZ, quienes con paciencia y asertividad han sabido guiarme durante el transcurso del presente trabajo de investigación, transmitiendo sus conocimientos y experiencias para mi crecimiento a nivel intelectual.

Agradezco profundamente a Carmen Alicia Jiménez, quién en toda mi vida estudiantil me apoyó incondicionalmente, gracias a ella por toda la ayuda que me brinda.

Agradezco de igual manera a todos mis compañeros de curso y en especial a Gabriela Sigüenza, Ismael Illezcas, Vanesa Salazar, María José Miranda, Manuel Ortega, Magda Ortiz, Freddy Tenezaca, Karla Cubillos, Dora Pacheco, Raúl Merchán y Gabriela Rojas, con quienes he compartido conocimientos y experiencias de vida y siempre me han brindado su apoyo de una manera incondicional.

A esa persona especial que siempre me apoya en todo y que nunca deja que me rinda, gracias.



*Universidad de Cuenca*

## **Introducción**

El cantón Gualaquiza perteneciente a la provincia de Morona Santiago, está localizado al sureste del Ecuador en la Región Amazónica, en las estribaciones de la Cordillera Oriental y Cordillera del Cóndor (Anexo 1), factor que resulta determinante para la existencia de dos regiones bioclimáticas; la húmeda subtropical y la lluviosa temperado (Inventario Turístico cantón Gualaquiza, 2).

Según el censo del INEC 2010 el cantón cuenta con 17.162 habitantes, donde la mayor parte de la población proviene de las provincias de Azuay, Cañar y Loja, siendo su principal actividad económica la ganadería, seguida de la agricultura, comercio y el turismo.

EL Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza, ha venido realizando una importante labor tanto en promoción y capacitación en el sector turístico, a través de la Unidad de Turismo. Dentro de los objetivos del Plan Operativo Anual (POA) 2015, plantea un programa de capacitación para los servidores del sector turístico, con el propósito de mejorar la calidad de atención a los servicios ofertados.

La Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional indica que, los índices de producción y productividad en las actividades económicas de un país tienen relación directa con el nivel de capacitación y formación profesional de su talento humano; es así que, el Plan Nacional de Capacitación y Formación Profesional 2012–2013, fue desarrollado con el propósito de beneficiar a la población trabajadora con o sin relación de dependencia, a trabajadores independientes y microempresarios, para ello ha sido tomado elementos importante como las Normas Técnicas Ecuatorianas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (NTE INEN), con el objetivo de establecer los requisitos mínimos de cada competencia laboral y los resultados esperados que deberán cumplir el talento humano.

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

## **Sección 1**

### **Identificación de los establecimientos hoteleros registrados en la Unidad de Turismo de Gualaquiza.**

El cantón Gualaquiza al poseer una riqueza natural y diversidad cultural, cuenta con atractivos turísticos y planta turística básica, lo que ha permitido el desarrollo turístico de la zona.

Según el documento del Inventario Turístico del GAD Municipal de Gualaquiza menciona que ha existido una creciente inversión en infraestructura hotelera, sitios de restauración, lugares de esparcimiento y diversión así como también recursos turísticos, atractivos turísticos por lo que motiva al turista a pernoctar en su visitación.

Gualaquiza cuenta con diez parroquias divididas entre urbanas y rurales de acuerdo al Inventario Turístico de Gualaquiza 2014, además posee atractivos naturales y culturales tales como:



Universidad de Cuenca

Tabla No.1

Título: **Atractivos Naturales y Culturales de Gualaquiza 2014**

Atractivos Naturales	Atractivos Culturales
✓ Caverna la Dolorosa.	✓ Ciudad de Gualaquiza.
✓ Cascada la Dolorosa.	✓ La iglesia matriz María Auxiliadora,
✓ Cascadas las Culebrillas.	✓ Parques Lineales.
✓ Cascada el Sacramento.	✓ Museo Arqueológico-Etnográfico Municipal de Gualaquiza.
✓ Cascada Las Gemelas.	✓ Fiestas de cantonización de Gualaquiza.
✓ Cascada la Sagrada.	✓ Petroglifos del Empalme.
✓ Callejón del Empalme.	✓ Petroglifos de Bomboiza.
✓ Cascada kupiambritza.	✓ Comunidad Arqueológica Espíritu Playa,
✓ Cascada el Guabi.	✓ Comunidad Arqueológica San Miguel de Cuyes.
✓ Área de Conservación y Reserva Ecológica Bosque "Paraíso".	✓ Ganazhuma y Ruinas Arqueológicas Trincheras.
✓ Playa La Unión del Ideal.	✓ Ruinas Arqueológicas de Buenos Aires.
✓ Trayecto Navegable en Río Zamora.	✓ Ruinas Arqueológicas el Remanso.
	✓ Ruinas Arqueológicas del Cadi.
	✓ Ruinas arqueológicas Nueva Zaruma.
	✓ Nacionalidad Shuar.

**Título:** Atractivos Naturales y Culturales del cantón Gualaquiza 2014.

**Autor:** Angélica Torres

**Fuente:** Elaborado por la autora a partir de la información obtenida del Inventarios de Atractivos Turísticos de Gualaquiza 2014.

Por la diversidad natural y cultural, Gualaquiza al ser un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) tiene la competencia de incentivar el turismo, para lo cual creó la Unidad de Turismo quien se encarga de promover, ejecutar y regular el ejercicio de toda actividad turística incluyendo la de información dentro del cantón.



*Universidad de Cuenca*

El cantón cuenta con 8 establecimientos de alojamiento debidamente registrados de acuerdo al Catastro 2015 de la Unidad de Turismo: tres hostales y cinco hoteles de diferentes categorías, primera, segunda y de tercera. El catastro contiene datos de identificación de los establecimientos tales como: razón social, representante, RUC, dirección, categoría y número de habitaciones (Anexo.2).

## **Sección 2**

### **Análisis de la necesidad de capacitación en el sector hotelero.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza en el Plan Operativo Anual (POA) 2015, tiene un proyecto en el área de turismo denominado capacitación turística, cuyo objetivo es “mejorar la calidad de atención de los servicios que se ofertan al turista”, con una meta de cumplimiento hasta el 31 de Diciembre de 2015, dirigida a los prestadores turísticos de Gualaquiza (POA del GAD Municipal de Gualaquiza 2015, B324). Por lo que, la propuesta de capacitación en servicio al cliente contribuirá al cumplimiento de los objetivos planteados en el POA 2015.

Para el desarrollo de la propuesta de capacitación en servicio al cliente, se utilizó la técnica de la entrevista semi-estructurada (Anexo 3), dirigida a los propietarios y personal de los establecimientos hoteleros, la misma que se aplicó en el mes de junio durante los fines de semana, en donde se solicitó información como: asistencia a capacitaciones, nivel de educación, número de empleados del establecimiento, entre otras preguntas que serán claves para el desarrollo de la propuesta, obteniendo los siguientes resultados que se pueden verificar en la siguiente tabla.



Universidad de Cuenca

Tabla No.2

Título: **Situación general de los establecimientos hoteleros de Gualaquiza 2015.**

No.	Establecimientos	No. Recepcionistas	Nivel de Educación	No. Empleados (camareras)	Total de Empleados	Cursos Recibidos	Capacidad
1	Hostal Anita	1	Primaria	1	2	0	40
2	Hostal Josué	2	Secundaria	1	3	0	45
3	Hostal Kaleta	2	Secundaria	1	2	0	25
4	Hostal el Paraíso	1	Secundaria	2	3	0	42
5	Gran hotel Gualaquiza.	1	Universitario	1	2	1	60
6	Hotel Merceditas	2	Secundaria	2	3	1	35
7	Hotel Internacional	3	Secundaria	1	4	0	37
8	Hotel Posada de León	2	Secundaria	1	3	1	25
<b>Total de personal</b>					<b>24</b>		

Título: Situación general de los establecimientos hoteleros de Gualaquiza 2015.

Autor: Angélica Torres

Fuente: Resultados en base a las entrevista aplicadas a los prestadores de alojamiento de Gualaquiza.



*Universidad de Cuenca*

De acuerdo a la Tabla No.2, se registran 8 hoteles de diferentes categorías, con un promedio de 3 empleados que trabajan en diferentes áreas como: administración, recepción y limpieza. Durante las entrevistas se pudo evidenciar que el personal tiene desconocimiento de normas básicas de atención al cliente, además no cuentan con identificaciones y uniformes del establecimiento, que son un requisito para otorgar el permiso de funcionamiento.

El número de entrevistados fue 8, un representante por cada hotel y que en su mayoría son los propietarios de los establecimientos, que cumplen funciones polivalentes, tales como: gerentes, propietarios y recepcionista a la vez; esto con la finalidad de reducir costos, ya que su porcentaje de ocupación mensual es baja que no justifica la contratación de personal. La mayoría de los trabajadores que labora en los hoteles, tiene una formación académica de primaria y secundaria; no cuentan con una debida capacitación o formación profesional en el área de hospitalidad. Por otra parte se evidencia una alta rotación de personal en el departamento de recepción, debido a los horarios nocturnos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza por su parte indica, que han realizado capacitaciones en el área turística, mas no obtuvieron la acogida esperada; por otro lado los entrevistados manifiestan que los cursos dictados por el GAD no han tenido una adecuada promoción por los diferentes medios de comunicación de la zona como: canal de televisión de Gualaquiza, emisoras de radio o invitaciones tanto físicas como electrónicas, por tal motivo no participaron de las mismas.

En lo referente a los cursos de capacitación, el 75% de los entrevistados muestran gran interés en temas como: solución a problemas frecuentes, manejo de quejas, atención al cliente, mobiliario y decoración de habitaciones; señalan además que les gustaría recibir las capacitaciones en temas específicos como:



*Universidad de Cuenca*

servicio al cliente, protocolo y etiqueta, decoración hotelera dentro de un periodo de dos días de duración, debido a que no pueden ausentarse por un largo periodo de tiempo de sus establecimientos, por el desempeño de funciones polivalentes; además cabe recalcar, que el 25% de los entrevistados no muestran interés en los cursos mencionados.

De acuerdo a la entrevista aplicada a los prestadores hoteleros mencionan que, no cuentan con un adecuado registro de turistas, por lo que no pueden proporcionar un porcentaje de visitación turística, pero que la mayor afluencia de turistas se da en tres temporadas específicas: la primera es en el mes de febrero por motivo del feriado de Carnaval, la segunda es en el mes de junio a septiembre por motivo de vacaciones (Región Sierra) y la tercera es en el mes de diciembre por Navidad y Fin de Año. Los turistas tanto nacionales como extranjeros se alojan en los diferentes establecimientos del cantón, aunque los más frecuentados son los que están ubicados en el casco urbano

### **Sección 3**

#### **Propuesta de capacitación de servicio al cliente para el sector hotelero en Gualaquiza.**

La capacitación en servicio al cliente es la forma más adecuada, para lograr una mejora en el servicio que ofrecen los establecimientos hoteleros en Gualaquiza, en donde el personal que labora cuenta con las actitudes y habilidades idóneas para un mejor desarrollo de las funciones a su cargo, logrando huéspedes satisfechos con el servicio y por ende se incrementa la afluencia de visitación y pernoctación en el cantón.



*Universidad de Cuenca*

La propuesta está dirigida al sector hotelero, debido a la necesidad constatada en las entrevistas realizadas a los gerentes y propietarios de los prestadores de servicios turísticos, en donde la capacitación en servicio al cliente planteará: temas, subtemas y contenidos mínimos; así también como las horas mínimas, cumpliendo con los objetivos propuestos.

Para el desarrollo de la propuesta de capacitación, se ha tomado de referencia los lineamientos de las competencias laborales del Ministerio de Turismo, en base a los conocimientos, habilidades y actitudes de las Normas Técnicas Ecuatorianas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (NTE INEN) 2451:2008 de Hospitalidad y el 2446:2008 de Recepcionista Polivalente. A continuación se presenta el análisis de las competencias antes mencionadas y el resultado sobre el tema en servicio al cliente.



Tabla No 3.

Título: **Análisis de las competencias laborales de hospitalidad y recepcionista polivalente.**

Competencia laboral	Conocimientos	Habilidades	Actitudes	Resultados esperados
<b>Turismo.</b> ✓ <b>Hospitalidad</b> ✓ <b>Recepcionista polivalente</b>	✓ Técnicas de servicio al cliente. ✓ Requisito de higiene, presentación personal y modales	✓ Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabularios adecuados ✓ Capacidad de escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal ✓ Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas.	✓ Atento: Cordial con el cliente, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. ✓ Innovador: Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones. ✓ Equilibrado emocionalmente: reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	✓ Recibir cordialmente al cliente ✓ Servir con excelencia ✓ Asegurar la satisfacción del cliente ✓ Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno y externo. ✓ Recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas ✓ Cuidar la higiene personal, uniforme, accesorios que influyen en la apariencia y del ambiente del trabajo

**Título:** Análisis de las competencias laborales de hospitalidad y recepcionista polivalente..

**Autor:** Angélica Torres

**Fuente:** Normas NTE INEN 2451-2446: 2008



Universidad de Cuenca

### **3.1 Objetivo de la Propuesta.**

Desarrollar una propuesta de capacitación de servicio al cliente para el personal de los establecimientos hoteleros registrados en el cantón Gualaquiza

### **3.2 Estructura Curricular**

**Módulo:** Servicio al cliente

#### **4.1 La comunicación.**

- 4.1.1 La comunicación.
- 4.1.2 Elementos de la comunicación.
- 4.1.3 Tipos de comunicación.
- 4.1.3.1 La comunicación no verbal.
- 4.1.4 La escucha activa.
- 4.1.5 Diferencia entre oír y escuchar.
- 4.1.5.1 Técnicas de escucha.
- 4.1.6 Mejora en las relaciones con una comunicación positiva
- 4.1.7 Comunicación con los clientes.
- 4.1.8 Comunicación negativa.
- 4.1.9 Reglas para una comunicación eficaz

#### **4.2 Servicio al cliente.**

- 4.2.1 El cliente.
- 4.2.2 La satisfacción del cliente.
- 4.2.3 Calidad en servicio al cliente.
- 4.2.4 Tipos de clientes.
- 4.2.5 La Fidelización.
- 4.2.6 El efecto multiplicador del servicio.
- 4.2.7 Recomendaciones de boca a boca.



*Universidad de Cuenca*

- 4.2.8 Mencione a los empleados lo que espera de ellos.
- 4.2.9 El mal servicio produce mayor rotación del personal.
- 4.2.10 La motivación es vital.
- 4.2.10.1 Utilice la motivación para reducir su índice de rotación de empleados.
- 4.2.11 Manejo de quejas.
- 4.2.12 La atención – El momento de verdad.
  
- 4.3 Normas de cortesía e higiene.**
- 4.3.1 Normas protocolarias generales.**
- 4.3.1.1 Manera de dar la bienvenida en el establecimiento.
- 4.3.1.2 La manera correcta de saludar.
- 4.3.1.3 La accesibilidad del establecimiento.
- 4.3.1.4 El protocolo de atención personal.
- 4.3.1.5 Técnicas de protocolo en las empresas de alojamiento.
- 4.3.1.6 Los modales.
- 4.3.1.7 Forma correcta de hablar.
- 4.3.1.8 Control de gestos.
  
- 4.3.2 La apariencia personal.**
- 4.3.2.1 La apariencia física.
- 4.3.2.2 La imagen personal.
- 4.3.2.3 El uso del uniforme.
- 4.3.2.4 La higiene personal.
- 4.3.2.5 Consejos para una buena higiene personal.
- 4.3.2.6 La apariencia del lugar de trabajo.



Universidad de Cuenca

Tabla No. 4  
 Título: **Propuesta de capacitación servicio al cliente**

Módulo	Temas de contenido	Subtemas	Evaluación	Carga horario
<b>Servicio al cliente</b>	La comunicación	4.1.1 La comunicación 4.1.2 Elementos de la comunicación. 4.1.3 Tipos de comunicación 4.1.3.1 La comunicación no verbal 4.1.4 La escucha activa 4.1.5 Diferencia entre oír y escuchar. 4.1.5.1 Técnicas de escucha. 4.1.6 Mejora en las relaciones con una comunicación positiva 4.1.7 Comunicación con los clientes 4.1.8 Comunicación negativa 4.1.9 Reglas para una comunicación eficaz	Mediante trabajo grupal con exposición	7 horas
	Servicio al cliente	4.2.1 El cliente 4.2.2 La satisfacción del cliente 4.2.3 Calidad en servicio al cliente 4.2.4 Tipos de clientes	Mediante trabajo escrito y	13 horas

Angélica María Torres Sánchez



Universidad de Cuenca

		<p>4.2.5 La fidelización.</p> <p>4.2.6 El efecto multiplicador del servicio</p> <p>4.2.7 Recomendaciones de boca a boca</p> <p>4.2.8 Mencione a los empleados lo que espera de ellos</p> <p>4.2.9 El mal servicio produce mayor rotación del personal</p> <p>4.2.10 La motivación es vital</p> <p>4.2.10.1 Utilice la motivación para reducir su índice de rotación de empleados</p> <p>4.2.11 Manejo de quejas</p> <p>4.2.12 La atención – el momento de verdad</p>	<p>exposición.</p>	
	<p>Normas de cortesía e higiene</p>	<p>4.3.1 <b>Normas protocolarias generales.</b></p> <p>4.3.1.1 Manera de dar la bienvenida en el establecimiento</p> <p>4.3.1.2 Maneras manera correcta de saludar</p> <p>4.3.1.3 La accesibilidad del establecimiento</p> <p>4.3.1.4 El protocolo de atención personal</p> <p>4.3.1.5 Técnicas de protocolo en las empresas de alojamiento.</p> <p>4.3.1.6 Los modales</p> <p>4.3.1.7 Forma correcta de hablar</p>	<p>Mediante una escenificación</p>	<p>5 horas</p>



Universidad de Cuenca

		4.3.1.8 Control de gestos		
		4.3.2 <b>La apariencia personal</b>		
		4.3.2.1 La apariencia física		
		4.3.2.2 La imagen del personal		
		4.3.2.3 El uso del uniforme		
		4.3.2.4 La higiene personal		
		4.3.2.5 Consejos para una buena higiene personal		
		4.3.2.6 La apariencia del lugar de trabajo		
			<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>25</b>

**Título:** Propuesta de Capacitación Servicio al Cliente.

**Autor:** Angélica Torres

**Fuente:** NTE INEN y Bibliografía revisada.



*Universidad de Cuenca*

### **3.3 Personal requerido.**

#### **3.3.1 Facilitadores del taller.**

Los facilitadores para la capacitación de servicio al cliente deben tener el siguiente perfil:

##### **3.3.1.1 Perfil de Facilitador.**

- Formación académica de cuarto nivel en el área turística.
- Experiencia de 2 años en el sector turístico
- Tener conocimiento de las competencias laborales en el área de turismo
- Certificados que acrediten su conocimiento sobre metodologías de enseñanza y aprendizaje en manejo de grupos.
- Persona responsable con motivación, liderazgo, emprendimiento.

##### **3.3.2 Público Objetivo.**

La capacitación de servicio al cliente será dirigida, para el personal de los establecimientos registrados en el Catastro Turístico de la Unidad de Turismo de Gualaquiza:

Ejercer la actividad turística en el Sector Hotelero

Haber terminado los estudios de secundaria.

Acatar de las reglas o normas dictadas por el o los capacitadores.

### **3.4 Beneficiarios directos**

Propietarios de los establecimientos, empleados y clientes.

### **3.5 Beneficiarios indirectos**

Población en general, restaurantes, bares, discotecas, tiendas de artículos de primera necesidad, transporte, entre otros, de esta manera se generarán nuevas fuentes de trabajo.



*Universidad de Cuenca*

### **3.6 Fechas y duración de la capacitación.**

La propuesta de capacitación para el sector hotelero del cantón Gualaquiza tendrá una duración de 25 horas, divididas entre los diferentes temas a tratar:

- Servicio al cliente: 13 horas
- La comunicación: 7 horas
- Normas de cortesía e higiene: 5 horas

La distribución de las horas del módulo estará sujeta a discreción del facilitador. El curso se dictará durante entre noviembre y diciembre, dado que son meses de poca afluencia turística, permitiendo de esta manera tener la acogida esperada a la capacitación.

### **3.7 Evaluación de la capacitación.**

Para la evaluación de los conocimientos obtenidos se aplicarán las técnicas y métodos descritos en el módulo, a través de pruebas, trabajos escritos o exposiciones. El método de evaluación con respecto a los conocimientos puede variar de acuerdo al facilitador.

Los participantes deberán tener una asistencia mínima del 70%, para que se le otorgue el certificado correspondiente, además recibirá la información del módulo en formato digital, cuyo costo será asumido por el GAD.

El GAD municipal de Gualaquiza brindará todas las facilidades en cuanto a las instalaciones de auditorios para la correspondiente capacitación y una persona de logística para atender al facilitador.



*Universidad de Cuenca*

Al finalizar la capacitación, los participantes deberán llenar una encuesta de satisfacción, con el fin de conocer aspectos a mejorar del facilitador, instalaciones, metodologías y contenidos (ver anexo 4).

## **Sección 4**

### **Descripción del módulo y temas de capacitación.**

#### **Modulo I: El servicio al cliente.**

##### **4.1 La Comunicación.**

###### **4.1.1 La comunicación.**

Blanco Prieto Antonio en su libro de Atención al Cliente nos dice que, la comunicación desempeña un papel importante en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

“La comunicación es el factor clave en el proceso de socialización del hombre y también de sus pautas de conducta y afectividad, por lo que representa una faceta vital del ser humano. La comunicación es, por tanto, la acción de transmitir o intercambiar una impresión, idea o propósito de un emisor a un receptor.”  
(Cabarcos Nova Noelia, 171)

“En el sector turístico el proceso de comunicación es un poco más complicado que en otros sectores empresariales, debido a que está formado por una gran cantidad de empresas muy distintas, hecho que dificulta en gran medida la comunicación entre ellas.” (Cabarcos Nova Noelia, 171).



*Universidad de Cuenca*

#### **4.1.2 Elementos de la Comunicación.**

La comunicación es parte fundamental dentro de cualquier establecimiento, de no haber una adecuada comunicación, la empresa corre el riesgo de fracasar. Es necesario identificar los elementos de la comunicación que permite entender el mensaje de una manera clara y concisa; tales como:

**Fuente:** Es el lugar de donde de donde nace el mensaje primario.

**Emisor o codificador:** En el emisor se inicia el proceso de la comunicación, es el punto (persona) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje.

**Receptor o decodificador:** Es el punto (persona) al que se destina el mensaje, realiza la inversa del emisor ya que en él está el interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

**Código:** Es la agrupación de normas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para trasmitir su mensaje.

**Mensaje:** Es el contenido de la información enviada

**Canal:** Es el medio a través del cual se transmite la información, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor (el aire, el hilo telefónico)

**Situación:** Es el espacio (lugar) y el tiempo en que se realiza el hecho comunicativo.

**Interferencia o barrera:** Cualquier perturbación que sufre el proceso comunicativo. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distracción del receptor.

**Retroalimentación (mensaje de retorno):** Es la respuesta del receptor cuando recibe el mensaje. Si no hay realimentación, entonces solo existe información más no una comunicación. (Palomo Martínez María, 3).

#### **4.1.3 Tipos de comunicación.**

“Comunicación verbal: Es la que se expresa por medio de la voz, por ejemplo saludar al cliente con calidez, si hay cargos adicionales al servicio hay que decírselo por anticipado.” (Palomo Martínez María, 4).



*Universidad de Cuenca*

“Comunicación no verbal: es la que se expresa mediante el lenguaje corporal.”  
(Palomo Martínez María, 5).

#### **4.1.3.1 La comunicación no-verbal**

El proceso de comunicación no se basa únicamente en el aspecto oral, el cuerpo humano tiene también su propio lenguaje, se manifiesta por una serie de mensajes no verbales que se emiten regularmente. Tales mensajes a veces coinciden con las expresiones verbales, en cuyo caso las ratifican. En cambio, en ocasiones estos gestos no se corresponden con lo que el interlocutor está comunicando verbalmente, dificultando así el correcto desarrollo de la comunicación (Cabarcos Nova Noelia, 174).

#### **4.1.4 La escucha activa.**

“En la escucha activa el oyente responde al hablante según el entendimiento del oyente del mensaje comunicado. El oyente es parte de la conversación en curso y se produce un intercambio de ideas.” (Dugger Jim, 86)

Uno de los elementos más difíciles de la comunicación es el saber escuchar. La carencia de comunicación que se sufre hasta la actualidad se debe a que no se sabe escuchar a las personas.

#### **4.1.5 Diferencia entre oír y escuchar.**

Según Jim Dugger en su libro de la clave de la comunicación dice que, el oír es recibir las vibraciones de sonido, mientras que escuchar es comprender y dar sentido a lo que se oye. La habilidad de escuchar no es sólo lo que la persona está expresando, sino también los sentimientos y pensamientos que están sobreentendidos en lo que se está expresando.



*Universidad de Cuenca*

#### **4.1.5.1 Técnicas de escucha.**

Existen distintas modalidades de comunicación, así también hay diferentes técnicas de escucha. No se puede confundir, para el entendimiento de una buena comunicación, “oír” y “escuchar” ni los términos “decir” y “hablar”. Por eso, distinguiremos entre:

**“Oír:** acción de percibir los sonidos o un sonido determinado.

**Escuchar:** acción de prestar atención a lo que se oye.

**Decir:** acción de expresar con palabras lo que uno piensa.

**Hablar:** acción de articular palabras.” (Cabarcos Nova Noelia ,173)

#### **4.1.6 Mejora en las relaciones con una comunicación positiva.**

Cuando los empleados comprenden el valor de mantener relaciones amistosas y serviciales con los clientes, también aprenden una lección que les puede ayudar a mejorar sus relaciones personales, tanto dentro como fuera del trabajo.

En el trabajo, las sonrisas y las conversaciones amistosas con los clientes y con los compañeros, crean un entorno de trabajo placentero que facilita las cosas durante todo el día. Cuando los empleados tiene buenas relaciones con sus compañeros y con los clientes, se sienten mejor con ellos mismos; en consecuencia, son más felices, más productivos y más eficaces. (Tschohl John, 196).

#### **4.1.7 Comunicación con los clientes.**

La comunicación con los clientes es importante, ya que por medio de ella se aprenden cosas que de otro modo uno no podría conocer.

Usted sabe que desean ellos. Ellos saben lo que esperan de usted.

Puede saber si los clientes están satisfechos o no.

Pueden llegar a conocer lo que compran y lo que no compran y por qué.



*Universidad de Cuenca*

Pueden saber cuáles son las expectativas de los clientes respecto a lo que compran y pagan.

Puede conocer sus preferencias y cómo cambian con el transcurso del tiempo. Con frecuencia, el eslabón perdido del servicio es la falta de conocimiento sobre el punto de vista de los clientes. (Tschohl John, 235).

#### **4.1.8 Comunicación negativa.**

Algunos ejemplos de declaraciones negativas que se deben evitar al brindar un servicio:

No tengo idea. Pregúntele a otro empleado

Estoy ocupado ahora ¿podría llamarme luego?

¿Que esperaba usted?

¿Es que no me ha escuchado?

Espero un minuto, acabo de recibir otra llamada.

¿Qué es lo que usted desea?

¡Hable más de prisa, por favor!

No me pregunte eso a mí

¿Es que no ha leído el cartel?

Aquí no hacemos las cosas así

Lo siento, esta es mi hora de descanso. (Tschohl John, 273)

#### **4.1.9 Reglas para una comunicación eficaz.**

Regla 1. Lo más importante, no es lo que uno dice, sino lo que el otro entiende.

Regla 2. Cuando una persona actúa como receptor interpreta mal un mensaje, el responsable es la persona que lo emite.

Regla 3. Toda comunicación implica un aspecto de contenido (racional) y un aspecto de relación (emocional). El nivel emocional es el más importante de los dos y condiciona lo racional.

Regla 4. Los procesos de comunicación interpersonales son complementarios, dependiendo de que la relación entre los interlocutores se base en la igualdad o en la diferencia.



*Universidad de Cuenca*

Regla 5. Cuanto mayor sea el grado de identificación con el emisor y cuanta mayor coincidencia exista con su sistema de valores, tanto mayor será la eficacia de la comunicación.

Regla 6. Si el emisor no tiene una actitud positiva frente al receptor, la comunicación fracasará incluso antes de iniciarse. (Palomo Martínez María, 4)

## **4.2 Servicio al cliente.**

### **4.2.1 El cliente.**

“Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.” (Larrea. P, 158)

Según Bastos, nos dice que el cliente es aquella persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos o servicios en las empresas.

Por lo tanto el cliente es la persona más importante, puesto que el cliente no depende de la empresa, sino es de manera viceversa, es la empresa quien depende del cliente.

### **4.2.2 Satisfacción al cliente.**

“La satisfacción del cliente consiste en cumplir sus deseos. El cliente de un hotel espera una habitación limpia, confortable y segura. Cumplir con sus expectativas es la prioridad del profesional de la hospitalidad. El trabajo está hecho solo si el cliente queda satisfecho.”(Raymond T. Sparrowe, 19).



*Universidad de Cuenca*

### **4.2.3 Calidad en servicio al cliente.**

En el libro de Calidad de Servicio de Peel Malcom nos expone que la calidad es la percepción que tiene un cliente entre el desempeño y las expectativas relacionadas con el conjunto de elementos, cuantitativo y cualitativo, del servicio.

La existencia de cualquier establecimiento depende de la demanda de sus clientes; los demandantes son los principales actores para la existencia de los establecimientos, es más complicado llamar la atención de clientes nuevos, antes que mantener a los clientes conocidos, puesto que los clientes satisfechos consumen más servicios sin dar mayor relevancia al precio que estos mantengan.

### **4.2.4 Tipos de clientes.**

La misión de las empresas está en la satisfacción del cliente, comúnmente el error de las empresas inicia en enfocarse únicamente en la atención al cliente externo y no considerar al cliente interno como parte primordial para alcanzar el resultado anhelado. En sentido general un negocio tiene dos tipos de clientes:

“Clientes actuales: son aquellos que genera el volumen de venta actual; por tanto, son la fuente de ingreso que percibe el negocio en la actualidad.

Cientes potenciales: son aquellos que no le realizan compras o negocios en la actualidad, pero que son vistos como posibles clientes en el futuro”. (Palomo Martínez María, 70)

### **4.2.5 La fidelización.**

“La fidelización sirve a las organizaciones para elevar el nivel de servicio en relación con sus competidores, ya que son conscientes de la cuota de mercado que ocupa y la que desea alcanzar.” (Bastos Ana Isabel, 14).



*Universidad de Cuenca*

Existe una pequeña diferencia entre lealtad y fidelidad; la fidelidad tiene que ver con una persona, la lealtad tiene que ver con una causa o motivo. Un cliente puede ser fiel pero no leal, porque aunque nunca ira a otro establecimiento, no estará conforme con el servicio, que brinda dicho establecimiento. Este consumidor se convertirá en un cliente leal cuando manifieste con lo que no está conforme y éste exija cambios en el servicio; Es decir, el Cliente y el Hotel establecen conexiones de tal manera que prometen fidelidad, cada vez que llegue el cliente a la ciudad este consumirá el servicio, aunque eso no quiere decir que siempre estarán conforme con el establecimiento.

#### **4.2.6 El efecto multiplicador del servicio.**

El servicio al cliente, utilizando el término como una descripción general de la calidad del servicio, produce un efecto multiplicador: multiplica los resultados generados por las actividades de marketing, publicidad y ventas.

La base de este efecto multiplicador es el sentimiento positivo hacia una empresa que un servicio personal de calidad crea en la mente de los consumidores y que, además, les motiva a recomendar la empresa. (Tschohl John, 23).

#### **4.2.7 Recomendaciones de boca en boca**

Tschohl John no dice que al construir una reputación de buen servicio que le produzca altos niveles de rentabilidad, se deberá preocupar por sembrar comentarios positivos, “boca a boca”, sobre su empresa. Con frecuencia la recomendación boca a boca es más eficaz en lo que se refiere a su nivel de influencia en la decisión de compra, que la publicidad tradicional.

John Goodman vicepresidente de Technical Assistance Research program (TARP) encontró, en uno de sus estudios, que los consumidores que tienen en comprar de poco volumen monetario. Una buena experiencia, se lo cuentan a un promedio de cinco personas. Pero narran a un promedio de 9 a 10 personas sus



*Universidad de Cuenca*

experiencias con el mal servicio. Cuando se trata de grandes compras, los clientes hablan a otras ocho personas sobre sus experiencias positivas y narran a otras 16 personas los casos en que han tenido problemas que no han podido solucionar. (Tschohl John, 24)

#### **4.2.8 Mencione a los empleados lo que espera de ellos.**

Las empresas deben establecer, de forma específica y precisa, lo que deben hacer los empleados para mejorar el servicio. Si las empresas se limitan a pedir a los empleados que mejoren el servicio, estos pueden elegir estrategia que no sean capaces de optimizar los resultados. Por ejemplo, con frecuencia los clientes atribuyen gran importancia a la confiabilidad y, sin embargo, los empleados se inclinan a poner el énfasis en la capacidad de respuesta [...] Cuando se presenten problemas, resuélvalos a satisfacción de los clientes, y no para satisfacer a sus supervisores o gerentes [...] Las empresas reducen el costo de operación y mejora la calidad debido a su personal bien capacitado y con poder de decisión. (Tschohl John, 66p)

#### **4.2.9 El mal servicio produce mayor rotación del personal.**

Tschohl John en su libro de Servicio al Cliente nos aclara que, el índice de rotación baja cuando los empleados ven que la empresa ofrece un servicio de calidad. Por el contrario, cuando perciben que el servicio que ofrece la empresa es deficiente, no solo los consumidores se muestran menos dispuestos a hacer negocios con ella, sino que a los propios empleados no les gusta trabajar para la empresa.

#### **4.2.10 La motivación es vital.**

Lograr en los empleados un nivel de motivación capaz de inducirlos a ofrecer un buen servicio a la clientela es importante. [...] Después de todo, no es el presidente quien mantiene un contacto con los clientes y quien crea en ellos la impresión que se hace de la empresa [...] son los empleados quienes lidian

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

directamente con los clientes; en consecuencia, en ellos recae la responsabilidad básica de lograr una impresión positiva del servicio. (Tschohl John, 184)

#### **4.2.10.1 Utilice la motivación para reducir su índice de rotación de empleados.**

Tschohl John nos ayuda a entender que cuando los trabajadores se encuentran altamente motivados, los problemas de rotación y reclutamiento tienden a resolverse por sí solos. Si se fortalece regularmente a los trabajadores con motivación, se obtendrá tendrá empleados con más experiencias, que ofrecerán un mejor servicio. Cuando los empleados llegan a ofrecer un servicio de calidad, ese hecho actúa como freno a la rotación.

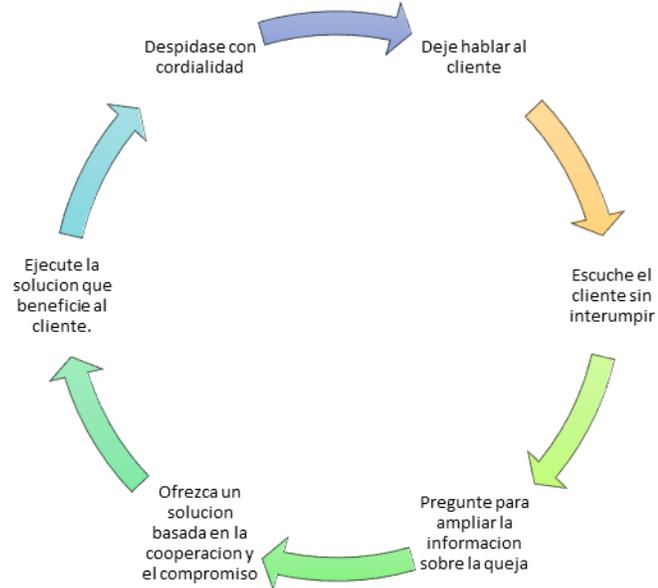
#### **4.2.11 Manejo de quejas.**

Existen quejas de los clientes cuando hay deficiencias en el servicio, las quejas revelan opiniones insatisfechas de los huéspedes, ayudando al establecimiento a mejorar el servicio e implementando acciones óptimas para la solución de inconvenientes generados.



Universidad de Cuenca

**Grafico 1**  
**Título: Consideraciones para tratar una queja**



**Título:** Consideraciones para tratar un queja

**Autor:** Wellington .P

**Fuente:** Wellington, P." Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente", 1997.

Es importante saber escuchar las quejas que tienen los clientes sin hacer interrupciones, otorgándole de ese modo la debida importancia dentro los establecimientos, es recomendable dar solución al problema a la brevedad posible para evitar mayores complicaciones, brindándole un valor agregado para que siga confiando en la calidad del servicio. Los establecimientos hoteleros deben contar con un buzón de quejas y sugerencias, con la finalidad de dar seguimiento a la calidad del servicio brindado.

Caro Sánchez Antonio indica que, para conseguir que un hecho negativo como una queja o una reclamación concluyan de una forma positiva, se deberá tener en cuenta una serie de aspectos y situaciones que se indican a continuación:

Realizar en todo momento una escucha activa, dejando al reclamante que se exprese con tranquilidad.



*Universidad de Cuenca*

Ante una queja o reclamación hay que escuchar lo que dice el cliente, evitando discutir aunque éste no lleve la razón.

Apoyar al reclamante en todo momento utilizando frases como “le entiendo” o “sé cómo se siente”.

Llevar a cabo medidas que hagan que el cliente se sienta cómodo o por lo menos intentarlo.

Demostrar interés y deseo de ayudar. (Caro Sanchez Antonio, 34)

#### **4.2.12 La atención – El momento de verdad**

Los momentos de verdad, son los momentos que finalmente determinan si un establecimiento tendrá éxito o fracaso como empresa (Carlzon Jan, 13). El momento de la verdad es el instante en que el cliente se pone en contacto con el servicio y sobre ello se forma una opinión acerca de la calidad del servicio prestado.

Uno de los momentos de verdad, no es necesariamente el acercamiento de las personas, sino que hace referencia a todo lo que se puede denominar como prestación tangible e intangible del servicio. Para poder ofrecer un buen servicio al cliente, se pretende manejar cada momento mediante estrategias generadas por el departamento de recepción. Cuando las expectativas y necesidades del consumidor no son satisfechas en su momento se le conoce como un momento crítico de la verdad.

Los momentos de verdad no se presenta inesperadamente, al contrario ocurren de manera secuencial, lo que permite establecer con precisión las soluciones inmediatas para proporcionar calidad en el servicio al cliente.



*Universidad de Cuenca*

### **4.3 Normas de cortesía e higiene.**

#### **4.3.1 Normas protocolarias generales.**

##### **4.3.1.1 Manera de dar la bienvenida en el establecimiento.**

El Ministerio de Turismo 2012, en su Manual de Hospitalidad enseña que, la bienvenida se inicia con una magnífica sonrisa y un atento saludo. La persona que da la bienvenida se convierte en el soporte para que los clientes se sientan significativos e importantes; es decir, la primera impresión es la que cuenta durante toda la permanencia de los clientes dentro del establecimiento.

##### **4.3.1.2 La manera correcta de saludar.**

El Manual de Hospitalidad del Ministerio de Turismo 2012 menciona que: si se trata de un cliente conocido y se tiene suficiente grado de confianza se puede manifestar un saludo más personal; la confianza que se demuestra en el saludo, dependerá del grado de amistad que el cliente haya establecido con la persona que brinda el servicio, es indispensable que al cliente conocido se lo llame por su nombre y apellido, ya que son detalles muy importantes. Si se trata de un cliente nuevo, se debe iniciar el diálogo con un tono de voz claro, amable y gentil, manteniendo una vocalización clara al momento de pronunciar.

Ejemplo:

-Buenos Días, señor(a) Sánchez, es un gusto verle nuevamente. En que puedo servirle esta vez.

-Buenos días, ¿en qué puedo servirle?

##### **4.3.1.3 La accesibilidad del establecimiento.**

De acuerdo al Manual de Hospitalidad 2012 del Ministerio de Turismo pronuncia que, cuando los turistas ingresan al establecimiento se debe establecer una conexión visual, brindando siempre una sonrisa que exprese confianza; es decir en el caso de que el personal se encuentre ocupado, se debe suspender en ese



*Universidad de Cuenca*

instante la actividad que se desarrolla, para dar mayor importancia a la persona que requiere de la asistencia. Demostrar accesibilidad no es sinónimo de confianza.

#### **4.3.1.4 El protocolo de atención personal.**

“Es el que se aplica para atender a las personas directamente, programando visitas de interés, asesorándolas en costumbres del lugar, el saludo oportuno, la entrega de flores, regalos de bienvenida y la vestimenta recomendada en cada ocasión” (Vega María del Carmen, 79).

#### **4.3.1.5 Técnicas de protocolo en las empresas de alojamiento.**

Menciona Vega María del Carmen que las empresas de alojamiento deben tener conocimiento adecuado en la forma de dirigirse y saludar a personalidades y clientes y de asegurar su privacidad, además que deberán actuar con discreción y responsabilidad, dirigiéndose con respecto, educación y amabilidad; evitando que las creencias políticas o religiosas interfieran en un correcto trato con las personalidades y clientes. Es recomendable que el prestador de servicio mantenga una escucha activa y una postura receptiva hacia el mensaje que el cliente transmite.

#### **4.3.1.6 Los modales.**

María Sevilla manifiesta que los modales son acciones que caracterizan a cada persona y están conformadas por una serie de actitudes corporales que determinan el comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia personal a través de la forma de dirigirse, de hablar y de vestir. Los ademanes, el tacto, la educación conforman un todo en el tema de los buenos modales. En cualquier nivel de trabajo en que el recepcionista se encuentre, debe cuidar sus maneras, educar el tono de su voz y aprender a pedir las cosas.



*Universidad de Cuenca*

#### **4.3.1.7 Forma correcta de hablar.**

“Es importante tener una voz agradable y mantener el volumen adecuado, tanto al conversar personalmente como por el teléfono, es mejor hablar despacio pero sin separar una palabra de otra, hay que procurar que en el vocabulario no se repitan ciertas palabras con mucha frecuencia.” (Sevilla Quiroz María Antonieta, 24).

#### **4.3.1.8 Control de gestos.**

Para mantener una buena apariencia se debe evitar todos aquellos ademanes que denotan nerviosismo o mala educación, como: retorcerse los dedos, darle vueltas al anillo, tocarse el cabello, morderse las uñas, limpiarse los oídos con los dedos, meterse los dedos a la nariz, estos y otros detalles deben evitarse a través del autocontrol, prestando atención a lo que se hace. (Sevilla Quiroz María Antonieta, 24).

### **4.3.2 La apariencia personal**

#### **4.3.2.1 La apariencia física.**

Al entrar en contacto con un cliente no solo transmitimos información sobre el servicio, además debemos considerar que somos la representación física y personal, el vehículo a través del cual se manifiesta la empresa; cuando el cliente nos ve, si nuestro aspecto externo es cuidado, el cliente lo atribuye a la empresa; es decir si vestimos de modo adecuado a la situación, el cliente codifica este mensaje en términos de “la empresa me ofrece seriedad y garantía, responde a los que esperaba de ella”, y al contrario, por ésta razón es frecuente que los comerciales y las personas que trabajan de cara a los clientes utilicen el uniforme y que las normas no escritas pero respetadas por el cliente, sean tenidas en cuenta por la empresa. La apariencia externa comprende también todos aquellos cuidados relativos a higiene y cuidado personal. (Couso Renata, 12).



*Universidad de Cuenca*

#### **4.3.2.2 La imagen personal.**

Cabarcos Nova Noelia nos enseña que nuestra imagen personal contribuyen a formar la impresión que el cliente se crea de nosotros y de nuestra empresa [...] Un cliente, en los treinta primeros segundos de contacto, ya se hace una idea de cómo es nuestra empresa y persona por ello, en la comunicación no verbal cabe prestar mucha atención a la propia imagen y a los actos que contribuyen el aspecto más destacado de la conducta cotidiana.

La postura: debe ser activa, sin cruzar los brazos ni las piernas.

Los ademanes tienen que limitarse a lo más imprescindible y no deben ser parcos ni muy descarados.

La forma de vestir ha de ser siempre la correcta respecto al puesto de trabajo que se desempeña.

El arreglo personal debe estar presidido por la pulcritud, dado que la esencia de su sentido se encuentra en no desagradar.

El saludo tiene que ser cordial, abierto, directo y franco; desprovisto de cualquier tipo de agresividad.

El gobierno de automatismos requiere, como su nombre indica, controlarse, tener las manos y el cuerpo distendidos, no jugar, no estar tocando nada.

La acción en la despedida no debe ser precipitada, ni mucho menos consecuencia del impulso que suele responder a la primera señal del interlocutor, sin prisa y sin pausa. Se debe dar la mano con actitud sonriente y determinada.

La expresión del cuerpo y la imagen poseen poderes afectivos que deben ser utilizados para poder hablar bien en público y atender a los clientes de una manera correcta y efectiva.

La mirada es esencial para la comunicación no verbal. Los ojos afirman la personalidad y constituyen el medio más eficaz de proyectar la energía de cada individuo. (Cabarcos Nova Noelia, 174)



*Universidad de Cuenca*

#### **4.3.2.3 El uso del uniforme.**

“La uniformidad da un paso más acercándonos a la idea del entorno. Actualmente observamos que no solo se cuida de que las personas se vistan y tengan una actitud adecuada a la política de la empresa, sino que además se cuida de entorno del establecimiento.” (Couso Renata, 12)

“El uso del uniforme o el vestuario de trabajo debe ser un sello que distingue y enaltece, presentarse con el uniforme en la empresa en lugares inapropiados, es señal de irrespeto, el uniforme identifica a la empresa a la que pertenece, la forma de lucir este vestuario determina su imagen (Sevilla Quiroz María Antonieta, 24).

#### **4.3.2.4 La higiene personal.**

Sevilla Quiroz María Antonieta menciona que la buena higiene personal incluye la limpieza interna y externa que cada ser humano debería tener; ésta es importante en el trabajo por varias razones, entre ellas sabemos que una persona limpia previene enfermedades y evita contagio por el contacto diario a las demás personas. Además que es la imagen de la empresa.

#### **4.3.2.5 Consejos para una buena higiene personal**

Sevilla Quiroz María Antonieta menciona que el aseo es la base de la apariencia personal. La higiene contribuye a la conservación de la salud física y mental, el mundo actual está lleno de presiones y preocupaciones que producen nerviosismos y es preciso defenderse de ellas.

El baño tonifica el sistema muscular, produciendo un bienestar general, es por ella que deberá ducharse a diario y secarse bien, incluyendo los dedos de manos y pies, utilizando jabón y desodorante todos los días.



*Universidad de Cuenca*

Mantener la higiene bucal sana, y limpia es imprescindible para mantener una correcta apariencia personal.

Las manos realizan casi todo el trabajo dentro de la empresa y por consiguiente es la parte del cuerpo más expuesta a perder su aseo; por ello es recomendable lavarse las manos siempre antes de comer, beber, fumar o después de usar el inodoro.

Las uñas deberán estar cortas y limpias para no dar un aspecto antiestético, que indique una sensación de falta de higiene.

Se recomienda lavar el uniforme de trabajo para que pueda usarla de nuevo y quitarle el sudor o cualquier olor que pudiera adquirir con el uso diario, se recomienda utilizar medias de algodón, ya que son mejores porque absorben la humedad.

Los funcionarios masculinos deberán tener los cabellos cortos y diariamente deberán rasurarse la barba. (Sevilla Q María A, 34).

#### **4.3.2.6 La apariencia del lugar de trabajo**

María Sevilla nos indica que, el orden y la limpieza deben ser las características del área de recepción con el propósito de causar una buena impresión. Se aconseja no recargar con decoraciones a su lugar de trabajo como con: plantos, títulos, focos u adornos de todo tipo o plantas, actualmente esa costumbre ya está desechada. Otro consejo es que los alimentos sobre el escritorio deben contar con un lugar especial para guardarlos.



*Universidad de Cuenca*

## **Conclusiones.**

Luego de haber finalizado el presente trabajo sobre el tema, “Propuesta de capacitación de servicio al cliente para el sector hotelero del Cantón Gualaquiza”, se puede determinar las siguientes conclusiones:

- Al analizar los establecimientos hoteleros se evidencia la falta de capacitación del personal polivalente de alojamiento en áreas de servicio al cliente.
- El personal de los establecimientos hoteleros muestran gran interés en recibir capacitaciones de servicio al cliente, por lo que es importante el desarrollar talleres en diferentes temáticas.
- La propuesta de la capacitación permite contar con establecimientos hoteleros que promueven un excelente servicio al cliente, al poseer personal calificado, generando más ingresos y fuentes de empleo.
- Esta propuesta generada está alineada al POA 2015 del GAD municipal por lo cual, la misma contribuye a la consecución de los objetivos más importante del área turística.
- Se evidencia la falta de comunicación entre el sector hotelero y el GAD debido a una escasa promoción de los talleres realizados anteriormente, lo cual ha generado problemas en el desarrollo de la actividad turística.



*Universidad de Cuenca*

### **Recomendaciones:**

- Los establecimientos hoteleros deberían contar con un personal profesional con conocimientos sobre hospitalidad, para brindar una mejor calidad de servicio a los turistas que visitan el cantón.
- Se recomienda a los establecimientos hoteleros trabajar conjuntamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza, con el objetivo de promocionar, difundir e incentivar a los empleados para que participen de las capacitaciones.
- La Unidad de Turismo de Gualaquiza debería implementar una herramienta para mantener estadísticas de turistas que ingresan al cantón.
- La Unidad de Turismo deberá realizar la actualización del catastro periódicamente y de esa manera puedan otorgar los permisos de funcionamiento a los diferentes establecimientos hoteleros no registrados dentro del catastro actual.
- Al GAD podría dictar cursos de capacitación entre semana, debido que los establecimientos hoteleros tienen una baja afluencia, además que se le recomienda realizar talleres de acuerdo a las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.



Universidad de Cuenca

## **Bibliografía**

Bastos, A. *Fidelización del cliente: Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas*. España: Ideas Propias S.L, Ediciones de la U 2008.

Bastos, Ana Isabel. *Fidelización del cliente*. Gestión empresarial S.L, 2007.

Blanco Prieto, Antonio. *Atención al cliente*. Serie empresa y gestión. Primera. Lima, 2003.

Carlzon, Jan. *El momento de la verdad*. Madrid: Dias Santos S.A, 1985.

Caro Sánchez , Antonio. *Servicio y atención al cliente en restaurantes*. Innovación y Cualificación S.L, 2013.

Cabarcos Nova, Noelia. *Administración de servicios turísticos: Ideas propias*, Bogotá, Ediciones de la U, 2011

Couso, Renata. *Atención al cliente. Guía práctica de técnicas y estrategias*. Primera. España: Ideas Propias, 2005.

Dugger, Jim. *La clave de la comunicación*. Madrid: Fundación Confemental, 2006.

Fisk, Catherine; Trainer's Toolkit. Alexandria, Encuesta de Satisfacción de Kirkpatrick 1991

Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza. GAD. *Inventario Turístico*. Gualaquiza, 2014.



*Universidad de Cuenca*

Instituto Ecuatoriano de Normalización. *Turismo. Hospitalidad. Requisito de competencia laboral*. Quito, 2008.

—. *Turismo. Recepcionista polivalente. Requisito de competencia laboral*. Quito, 2008.

Langevin Hogue, Lise. *La comunicación un arte que se aprende*. Quebec 1986: Sal Terrae Santander, s.f.

Larrea, P. *Servicio al cliente*. Segunda. Perú: Limusa, 2004.

López García, Socario. *Recepción y atención al cliente*. Segunda. Perú, 2003.

Ministerio de Turismo. *Manual de hospitalidad*. Quito: ADS Services, 2012.

Palomo Martínez, María. *Atención al cliente*. Madrid: Paranninfo S.A, 2014.

—. *Atención al cliente*. Madrid: Paranninfo S.A, 2014.

Peel, Malcom. *Calidad en el servicio*. Primera. Perú: Colección Business, 2003.

Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional. *Plan Nacional de capacitación y formación profesional 2012-2013*, Quito.

Sevilla Quiroz, María Antonieta. *1001 sugerencias para la secretaria eficaz*. Segunda. LIBRESA, s.f.

Silva García, Luis, Domingo Gómez Martínez y Luis Fernando Rodríguez Suárez. *Auxiliar de enfermería del servicio Gallego de salud*. Vol. I. MAD S.L, 2006.



*Universidad de Cuenca*

Raymond T. Sparrowe. *Atención al cliente con Hostelería*. Madrid: Paranninfo S.A, 2000.

Tschohl, John. *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*: Minneapolis, USA ,2008

Vega López, María del Carmen. *Atencion al cliente en la limpieza de pisos en alojamiento. Técnicas de comunicación y protocolo en servicios de alojamiento*. España, 2014.

### **Fuente Electrónica.**

Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaquiza. *GAD Municipal de Gualaquiza*. s.f. 15 de Mayo de 2015. <<http://gadgualaquiza.gob.ec>>.



*Universidad de Cuenca*

## **Glosario.**

**GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado

**POA:** Plan Operativo Anual

**m.s.n.m:** metros sobre el nivel del mar

**NTE INEN:** Norma Técnica Ecuatoriana- Instituto Ecuatoriano de Normalización.

**NTE INEN 2451-2008:** Hospitalidad 2008

**NTE INEN 2446-2008:** Recepcionista polivalente 2008

**Descentralizado.-** Hacer que una cosa deje de depender de un centro único o de una dirección central.

**Actitud:** Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

**Habilidad:** Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

**Conocimiento:** Noción, idea, información, es el saber

**Polivalentes:** Que posee varios valores o que tiene varias aplicaciones, usos, entre otros.



*Universidad de Cuenca*

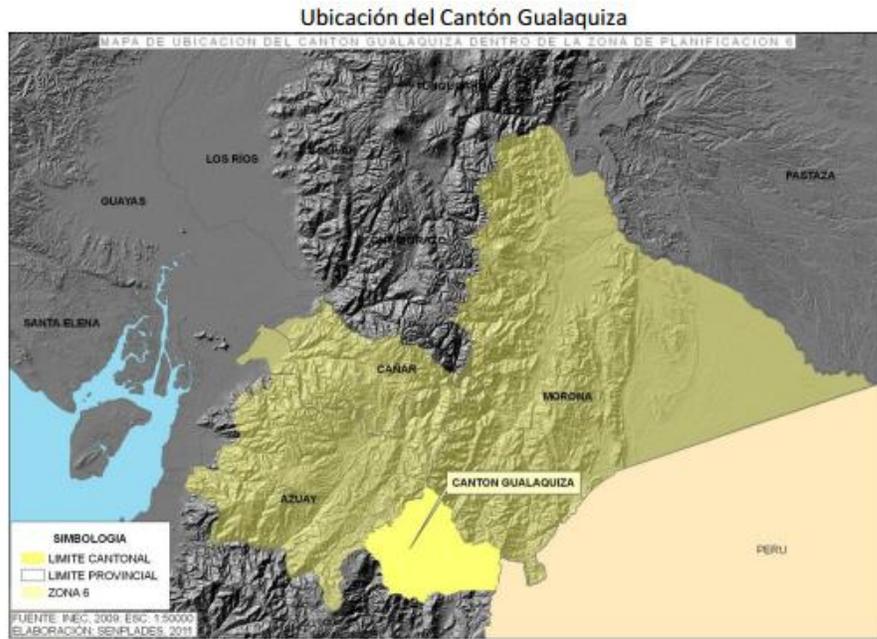
# Anexos



Universidad de Cuenca

## Anexo 1.

### Ubicación del cantón Gualaquiza.



Fuente: INEC 2009  
Elaborado: SEMPLADES 2011



Universidad de Cuenca

## Anexo 2.

### Catastro turístico de la Unidad de Turismo 2015 del cantón Gualaquiza.

N.-	RAZON SOCIAL	REPRESENTANTE	RUC	DIRECCION	CAT.	HAB	MESAS
1	Hostal Anita	Numan Fabian Avila Sanmartin	1400375943001	Gonzalo Pesantez y Gracia Moreno	Tercera	19	
2	Gran Hotel Gualaquiza	Julia Viñan	1900198985001	Francisco de Orellana y Gran Pasaje	Tercera	30	
3	Hostal Chiguinda	Carmen Rodriguez	103501359001	Parroquia Chiguinda Calle Francisco de Orellana	Tercera	16	
4	Hotel Merceditas	German Correa	1703710911001	Eloy Alfaro y Gonzalo Pesantez	Tercera	30	
5	Hotel Internacional	Raul Patiño	101234540001	Cuenca y Garcia Moreno	Tercera	31	
6	Hostal Josue	Holger Lombeida	200835635001	Gonzalo Pesantez y 12 de Febrero	Tercera	22	
7	Hostal Kaleta	Cecilia Jaramillo	500731146001	Atahualpa y Amazonas	Segunda	13	
8	La Posada D Leon	Oswaldo Leon	1900228642001	Gonzalo Pesantez y Domingo Comin	Tercera	15	
9	Hostal el Paraíso	Zoila Yanez	0103428538001	12 de febrero y Cuenca	Segunda	21	
Restaurantes							
10	El Salon de Otoño	Alex Farez	1400631204001	24 de mayo y Gonzalo Pesantes	Tercera		7
11	Cabañas El Sigcha	Fanny Chup Shiriap	1900271006001	Guayusal Bajo	Tercera		13



Universidad de Cuenca

12	Parrillada Los Gatos	Luis Inga Ortega	1400089072001	Cuenca entre Garcia Moreno y Eloy Alfaro	Tercera		15
13	Cuatro Esquinas	Yolanda Mejia	1900306869001	Atahualpa y Gualaquiza	Tercera		10
		Fuente de sodas					
14	Nice Cream	Marco Antonio Zuñiga	0102860798001	Gonzalo Pesantez y Garcia Moreno	Tercera		3
		Bares					
15	Zona VIP	Angel Pandiguana	1400471866001	Atahualpa y Velasco Ibarra	Tercera		10
16	Bar Blue Bar	Suquilanda Sichique Rosa	1400636385001	Velasco Ibarra y Luis Casiragui	Tercera		10
17	Bar Velitas	Chimbo Cuenca Johanna Maria	1400634737001	Eloy Alfaro y Elias Brito	Tercera		8
18	Los Pinchos	Eva Sarmiento	1715501092001	Domingo Comin y Gonzalo Pesantez	Tercera		23

Fuente: Unidad de Turismo GAD Municipal de Gualaquiza 2015



*Universidad de Cuenca*

### **Anexo 3**

#### **Entrevista Semi-estructurada**

- Nombre del Establecimiento
- Nombre del entrevistado
- fecha
- ¿Quién es la persona que atiende en el establecimiento?
- ¿Es usted el propietario del establecimiento o solo el trabajador?
- ¿Cuántas habitaciones tiene el establecimiento?
- ¿Qué capacidad que tiene el hotel?
- ¿Cuántos trabajadores posee en el hotel?
- ¿Existe una frecuente rotación del personal? ¿Porque?
- ¿Cuáles son las temporadas que mayor afluencia tiene de turistas?
- ¿El hotel recibe turistas extranjeros?
- ¿Ha asistido usted a algún curso de capacitación dictado por el Gobierno Actual Descentralizado de Gualaquiza?
- ¿Recuerda los temas que fueron tratados en los cursos asistidos?
- ¿Que sugiere usted para las próximas capacitaciones?
- ¿Cuáles son los temas que sugiere que sean dictados por el GAD de Gualaquiza?



Universidad de Cuenca

### Anexo 4

### Encuesta de Satisfacción

Solicitamos su colaboración para calificar algunos ítems relacionados al taller, su respuesta es muy importante para mejorar en las futuras capacitaciones.

Agradecemos su sinceridad.

**Nombre del taller:**

**Fecha:**

Preguntas	Excelente	Buena	Regular
¿Cómo califica Usted la capacitación dictada?			
¿Cómo califica usted el contenido del taller?			
¿Cómo califica al capacitador?			
¿El capacitador fue accesible y explicativo en el taller?			
¿Cómo califica la infraestructura y el uso de los implementos (auditorio, sillas, mesas, proyector, material didáctico)?			
¿Cómo califica la organización dentro de auditorio?			
¿Cómo califica la limpieza de instalaciones (baños, sala de auditorio, etc.)?			
¿Cómo considera usted que fue el seminario en comparación a los anteriores?			
¿Cómo califica que fue el horario del taller?			
Sugerencias y comentarios.			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			

Fuente: Angélica Torres



*Universidad de Cuenca*

## **Anexo 5**

### **Ordenanza de fijación y cobro de tasas por concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento a los establecimientos turísticos del cantón Gualaquiza.**

#### **EL ILUSTRE CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUALAQUIZA**

##### **CONSIDERANDO:**

**Que**, el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador otorga a los gobiernos autónomos descentralizados autonomía política, administrativa y financiera, disposición constitucional que se encuentra ampliamente desarrollada en los artículos 5 y 6 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

**Que**, el Art. 240 del Constitución de la República determina que, los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

**Que**, el Art. 7 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización al tratar sobre la facultad normativa, dice: "Para el pleno ejercicio de sus competencias y de las facultades que de manera concurrente podrán asumir, se reconoce a los... concejos municipales, la capacidad para dictar normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial.

**Que**, el Art. 3 literal b) de la Ley de Turismo, manda: "Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes: b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

**Que**, el Art. 54 letra g) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece: "Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo";

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

**Que**, de conformidad con el Art. 8 de la ley de Turismo, para el ejercicio de las actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la Licencia Anual de Funcionamiento que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujete a las normas técnicas y de calidad Vigentes.

**Que**, con fecha 19 de julio del 2001 la Presidencia de la República y el Ministerio de Turismo, celebraron con el Ilustre Municipio de Gualaquiza el Convenio de Transferencia de Competencias, mediante el cual se transfiere varias atribuciones y funciones en el ámbito turístico, entre ellas la concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento de los establecimientos turísticos localizados en el cantón Gualaquiza y que se encuentren registrados en el Ministerio de Turismo;

**Que**, es importante que las ordenanzas mantengan conformidad con las leyes vigentes y la Constitución del Estado; y,

En uso de las facultades conferidas en el Art. 57 literal a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización expide la siguiente:

## **ORDENANZA DE FIJACIÓN Y COBRO DE TASAS POR CONCESIÓN Y RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN GUALAQUIZA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS.**

Art. 1.- **AMBITO.**- El ámbito de aplicación de esta Ordenanza es la fijación y cobro de tasas, por concepto de concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento, a los establecimientos que realicen actividades turísticas en el cantón Gualaquiza de acuerdo al Art. 2 y 5 de la Ley de Turismo y Art. 43 del Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo; cuyos valores serán destinados al cumplimiento de los objetivos y fines tendientes al desarrollo turístico local.

Art. 2.- **ACTIVIDADES TURÍSTICAS.**- De conformidad con el Art. 5 de la Ley de Turismo, 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:

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

- a. Alojamiento;
- b. Servicios de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo, inclusive al transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación cuando las agencias de viajes provean de su propio transporte; esa actividad se considera parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencias de servicios turísticos y organizadora de eventos, congresos y convenciones; y,
- f. Salas de juego (bingo - mecánicas), hipódromos y parque de atracciones estables.

**Art. 3.- DEL REGISTRO.-** Toda persona natural o jurídica para ejercer las actividades turísticas previstas en la Ley de Turismo y sus reglamentos, deberá registrarse en el Ministerio de Turismo y obtener la licencia única anual de funcionamiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza, con anterioridad al inicio de su actividad.

**Art. 4.- OBJETO Y HECHO GENERADOR DE LA TASA.-** La licencia única anual de funcionamiento constituye la autorización legal otorgada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza, a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos dentro de la circunscripción territorial de este cantón, sin la cual no podrán operar y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.

**Art. 5.- DEL PLAZO PARA OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.-** Es obligación de toda persona natural o jurídica, obtener la licencia única anual de funcionamiento, en los primeros 60 días de cada año. Durante este periodo registrará las siguientes exoneraciones por cumplimiento:

- a. Del 10 al 31 de Enero, se exonerará el 10% del valor de la licencia;
- b. Se exonerará el 5% del costo de la licencia, para quienes justifiquen haber asistido a dos cursos de capacitación durante el año inmediato anterior, organizados por el GAD Municipal de Gualaquiza.



*Universidad de Cuenca*

Estas exoneraciones, son aplicables únicamente para los servidores turísticos, cuyos propietarios sean oriundos o domiciliados en el cantón Gualaquiza por más de tres años.

**Art. 6.- DE LA EXHIBICIÓN DE LA LICENCIA.-** Todo establecimiento dedicado a la realización de actividades o servicios turísticos está obligado a exhibir en un lugar visible su Licencia Única Anual de Funcionamiento.

**Art. 7.- DEL TRÁMITE PARA OBTENCION LUAF.-** El trámite para la concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento se debe realizar en la Unidad Municipal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza.

**Art. 8.- RENOVACION.-** La licencia única anual de funcionamiento se debe renovar dentro de los primeros sesenta días de cada año.

En todos los casos de renovación la licencia única anual de funcionamiento tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de cada año.

**Art. 9.- DE LOS REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN Y RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.-** Las personas naturales o jurídicas para obtener la licencia única anual de funcionamiento deberán presentar en la Oficina de la Unidad Municipal de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza, la documentación siguiente:

#### **DE LOS REQUISITOS GENERALES.**

##### **a) ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN GENERAL:**

- 1) Solicitud dirigida al Alcalde;
- 2) Certificado de registro del Ministerio de Turismo;
- 3) Patente municipal;
- 4) Certificado de uso de suelo conferido por la Dirección de Planificación Urbana y Rural;
- 5) Certificado del Cuerpo de Bomberos del Cantón Gualaquiza;

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

- 6) Copia del registro único de contribuyentes actualizado;
- 7) Lista de precios;
- 8) Licencia del año anterior en caso de renovación;
- 9) Certificado de pago de la LUAF;
- 10) Certificado de no estar en mora con el Municipio; y,
- 11) Certificado de la Comisaría Municipal, de no haber sido clausurado el local o retirado la licencia única anual de funcionamiento, para el caso de renovación
- 12) Certificado de antecedentes penales actualizado (Original: Imprimir en la página web del Ministerio del Interior)

**b) AGENCIAS DE VIAJES:**

1. Solicitud dirigida al señor Alcalde de la ciudad.
2. Certificado de registro conferido por el Ministerio de Turismo.
4. Licencia única anual de funcionamiento del año anterior o certificado de pago.
5. Copia certificada del nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el Registro Mercantil o en el Registro de la Propiedad en los lugares donde no exista el primero.
6. Copia del registro único de contribuyentes actualizado.
7. Contrato anual de arriendo debidamente legalizado en el Juzgado de Inquilinato. Cuando el patrimonio es propio, el título de propiedad debidamente inscrito.

**CAPÍTULO II  
DE LA CATEGORIZACIÓN**

**Art. 10.- CATEGORIZACIÓN.-** El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al

*Angélica María Torres Sánchez*



Universidad de Cuenca

turismo, las mismas que servirán de base para establecer los valores de las tasas a cobrar, por la concesión y renovación de la licencia única anual de funcionamiento.

**Art. 11.- DE LAS TASAS POR LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.-** Previo a la obtención de la licencia única anual de funcionamiento, toda persona natural o jurídica que realice actividades turísticas en el cantón Gualaquiza, deberá pagar la tasa que le corresponda según los cuadros siguientes:

<b>ALOJAMIENTO</b>			
	<b>Categoría</b>	<b>Por habitación</b>	<b>Valor máximo</b>
<b>Hoteles</b>	Lujo	13,00	1.300,00
	Primera	11,30	1.130,00
	Segunda	8,60	860,00
	Tercera	4,90	490,00
	Cuarta	3,30	330,00
<b>Hotel residencia</b>	Primera	9,50	950,00
	Segunda	6,80	680,00
	Tercera	4,50	450,00
	Cuarta	3,20	320,00
<b>Hotel apartamento</b>	Primera	10,00	1.000,00
	Segunda	7,50	750,00
	Tercera	5,50	550,00
	Cuarta	4,00	400,00
<b>Hostales residencia</b>	Primera	5,10	510,00
	Segunda	3,80	380,00
	Tercera	3,05	305,00
<b>Hosterías, moteles, paraderos,</b>	Primera	7,10	710,00
	Segunda	5,90	590,00
	Tercera	4,75	475,00
<b>Pensiones</b>	Primera	3,85	385,00
	Segunda	3,20	320,00
	Tercera	2,55	255,00

<b>Cabañas, refugios y albergues</b>	<b>Por plaza</b>		
	Primera	1,93	193,00
	Segunda	1,60	160,00
	Tercera	1,28	128,00

<b>Apartamentos turísticos</b>	<b>Por plaza</b>		
--------------------------------	------------------	--	--

Angélica María Torres Sánchez



Universidad de Cuenca

	Primera	10,00	290,00
	Segunda	7,50	220,00
	Tercera	5,50	150,00

<b>Campamentos turísticos</b>	<b>Por plaza</b>		
	Primera	2,30	230,00
	Segunda	1,60	160,00
	Tercera	0,80	80,00
	Centro turístico comunitario		80,00

### ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

	Categorías	Por mesa	Valor máximo
<b>Restaurantes y cafeterías</b>	Lujo	11,33	340,00
	Primera	9,33	280,00
	Segunda	7,33	220,00
	Tercera	5,00	150,00
	Cuarta	4,00	120,00
<b>Drive Inn</b>	Primera		220,00
	Segunda		150,00
	Tercera		120,00
<b>Bares</b>	Primera		135,00
	Segunda		110,00
	Tercera		85,00
<b>Fuentes de soda</b>	Primera		50,00
	Segunda		30,00
	Tercera		20,00
<b>Discotecas y salas de baile</b>	Lujo		540,00
	Primera		380,00
	Segunda		270,00
<b>Peñas</b>	Primera		320,00
	Segunda		270,00

### INTERMEDIACIÓN

	Categorías	Valor máximo
<b>Centros de convenciones</b>	Primera	450,00
	Segunda	300,00
<b>Sala de recepciones y banquetes</b>	Lujo	250,00
	Primera	190,00
	Segunda	130,00



Universidad de Cuenca

<b>Organizadores de eventos, congresos y convenciones</b>	Cantidad fija	200,00
---	---------------	--------

#### AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

	<b>Categorías</b>	<b>Valor máximo</b>
<b>Agencias de viajes y turismo</b>	Mayorista	360,00
	Internacional	240,00
	Operadoras	120,00
	Dualidad	360,00

#### CASINOS, SALAS DE JUEGO (BINGOS MECANICO) PARQUES DE ATRACCIONES ESTABLES

	<b>Categorías</b>	<b>Valor máximo</b>
<b>Casinos</b>	Lujo	2.800,00
	Primera	1.600,00

	<b>Categorías</b>	<b>Valor máximo</b>
<b>Salas de juego (bingos mecánicos)</b>	Lujo	910,00
	Primera	770,00
	Segunda	670,00
	Tercera	570,00
<b>Termas y balnearios</b>	Primera	120,00
	Segunda	90,00
<b>Boleras y pistas de patinaje</b>	Primera	110,00
	Segunda	60,00
<b>Centro de recreación turística</b>	Primera	410,00
	Segunda	300,00
	Tercera	200,00

#### HIPÓDROMOS

<b>Hipódromos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Valor Máximo</b>
	Permanente	370,00
	Temporal	200,00

#### TRANSPORTE TURÍSTICO

	<b>Categorías</b>	<b>Valor máximo</b>
<b>Aéreos</b>	Servicio internacional operante en el país	370,00



Universidad de Cuenca

Servicio internacional no operante en el país que tiene oficinas de venta	290,00
Servicio internacional no operante en el país que tiene oficinas de información	200,00
Servicio nacional	350,00
Vuelos charter	150,00
Servicio de avionetas y helicópteros	120,00
Funiculares o teleféricos por cabinas	50,00

### CRUCEROS TURÍSTICOS NACIONALES

Transporte marítimo	Categorías	Por Plaza	Valor máximo
	Motonaves	15,00	1.500,00
	Motoveleros	12,00	1.200,00
	Yates de pasajeros	12,00	1.200,00
	Lanchas de pasajeros	12,00	1.200,00
	Lanchas de tour diario	10,00	1.000,00

Transporte fluvial	Categorías	Por plaza	Valor máximo
	Pagarán la cantidad de 3,35 multiplicado por el número de plazas autorizadas	3,35	270,00

Transporte terrestre	Categorías	Por vehículo	Valor máximo
	Servicio internacional de itinerario regular	120,00	300,00
	Servicio de transporte terrestre turístico	50,00	300,00
	Servicio de transporte de carreteras	50,00	300,00
	Alquiler de casa rodantes	20,00	300,00
	Alquiler de automóviles (rent a car)	20,00	300,00
	Alquiler de triciclos, cuadrones motos, bicicletas y afines	10,00	300,00



*Universidad de Cuenca*

**Art. 12.- INVERSIÓN EXTRANJERA.-** Cualquier persona natural o jurídica extranjera, al momento de obtener o renovar la licencia única anual de funcionamiento, está obligada a cancelar un valor adicional equivalente al 50% de la tasa que pague por la licencia.

**Art. 13.- PAGO POR ACTIVIDADES INICIADAS CON POSTERIORIDAD A LOS TREINTA PRIMEROS DÍAS DEL AÑO.-** Cuando un establecimiento turístico no inicie sus operaciones dentro de los primeros 30 días del año, el pago por concepto de licencia única anual de funcionamiento, se calculará por el valor equivalente a los meses que restaren del año calendario.

**Art. 14.- DEL PAGO DE LA TASA.-** La persona natural o jurídica previo a la concesión o renovación de la licencia única anual de funcionamiento, debe realizar el pago de la respectiva tasa por concepto de la misma.

**Art. 15.- DE LAS INSPECCIONES O VERIFICACIONES.-** Sin perjuicio de las normas sobre el régimen de control, es atribución del GAD Municipal de Gualaquiza, a través de la Unidad de Turismo y más autoridades competentes, efectuar inspecciones periódicas de verificación sobre la información declarada por el administrado, el cumplimiento de todas las obligaciones legales y de normas técnicas y reglamentarias a las que se encuentran sujetos los prestadores de servicios turísticos, los establecimientos y más medios destinados a la realización de actividades turísticas.

**Art. 16.- ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA.-** Cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que realice otra actividad comercial al amparo de la actividad turística principal y que por ley no sea requisito de esta, pagará una tasa adicional equivalente al 5% del valor de la tasa que pague por la licencia única anual de funcionamiento.

### **CAPÍTULO III DE LOS DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**

#### **Parágrafo 1º Obligaciones**



*Universidad de Cuenca*

**Art. 17.- DE LAS OBLIGACIONES.-** Toda persona natural o jurídica dedicada a la prestación de servicios y/o actividades turísticas dentro de este Cantón deberá cumplir con las siguientes obligaciones específicas:

- a. Obtener la licencia única anual de funcionamiento, a través de la inscripción en el Registro Catastral de Servidores Turísticos de la Unidad de Turismo del GAD Municipal de Gualaquiza;
- b. Facilitar al personal de la Unidad Municipal de Turismo y funcionarios competentes del GAD Municipal de Gualaquiza, las inspecciones y comprobaciones que fueren necesarias, a efectos del cumplimiento de las disposiciones de esta Ordenanza;
- c. Proporcionar a la Unidad Municipal de Turismo del GAD Municipal Gualaquiza los datos estadísticos e información que les sean requeridos;
- d. Contratar personal capacitado para la atención a los turistas y visitantes;
- e. Todas las personas que laboren en actividades turísticas, deberán portar un vestuario o credencial que lo identifique con el establecimiento al que pertenecen;
- f. Realizar actividades turísticas con apego al horario permitido de conformidad a lo establecido en el Art. 20 de la presente Ordenanza;
- g. Realizar la prestación de los servicios o actividades turísticas con apego en lo que consta en la licencia única anual de funcionamiento;
- h. Ofrecer sus servicios turísticos al interior de sus establecimientos, u otros establecimientos bajo la autorización de sus propietarios, o a través de la Unidad de Turismo del GAD Municipal Gualaquiza;
- i. Orientar e informar adecuadamente a los turistas y visitantes, y vigilar por su seguridad;
- j. Mantener sus establecimientos y su entorno limpios, bien presentados, y con decoración acorde a lo que significa un Cantón Turístico.
- k. Tener a disposición recipientes para la basura en lugares visibles y de fácil acceso a los turistas y visitantes;
- l. Ubicar en lugares visibles, la lista de precios de los servicios que se ofrecen;
- m. Los establecimientos que expendan alimentos, bebidas refrescantes y bebidas alcohólicas deberán contar con baños, lavamanos y urinarios limpios y en buen estado para el uso público;
- n. Brindar a los turistas sus servicios en los términos convenidos de acuerdo a la información suministrada por el Organismo de aplicación, conforme a lo dispuesto en la presente Ordenanza, reglamentos y normas afines y complementarias y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;



*Universidad de Cuenca*

- o. Velar por el manejo responsable de los recursos naturales y culturales del Cantón;
- p. Cumplir estrictamente con la Ley de Turismo, con las disposiciones de esta Ordenanza, reglamentos y normas complementarias que así lo manden para la realización de actividades turísticas en el ámbito de este Cantón.

### **Parágrafo 2º Derechos**

**Art. 18.- DERECHOS DE LOS SERVIDORES TURÍSTICOS.-** Son derechos de los servidores turísticos:

- a. Recibir asesoramiento técnico en los proyectos de desarrollo turístico;
- b. Solicitar a la Unidad de Turismo que se coordine con el Ministerio de Turismo la capacitación anual en temas acordes a sus necesidades;
- c. Beneficiarse de la publicidad que elabora la Unidad Municipal de Turismo y Ministerio de Turismo.

### **Parágrafo 3º Prohibiciones**

**Art. 19.- PROHIBICIONES.-** Queda expresamente prohibido:

- a. Realizar la prestación de servicios o actividades turísticas, por parte de personas naturales o jurídicas que no se encuentren legalmente registrados en el Ministerio de Turismo, y en la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza;
- b. Ubicar letreros, vallas publicitarias, pancartas, y otros, en lugares no autorizados por la respectiva autoridad municipal;
- c. Realizar actos que atenten contra la honra, el prestigio o la economía de los prestadores de servicios turísticos y sus establecimientos;
- d. Realizar actos que atenten contra la moral, honra, dignidad, higiene y seguridad de los turistas y visitantes;
- e. Acosar e incomodar a los turistas y visitantes en los medios de transportes y en la vía pública para ofrecer servicios turísticos.

*Angélica María Torres Sánchez*



Universidad de Cuenca

## **CAPÍTULO IV DEL HORARIO DE FUNCIONAMIENTO**

Art. 20.- **HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.**- La Licencia Única Anual de Funcionamiento, se concederá para los siguientes horarios:

- a.** En los establecimientos de comidas y bebidas, incluidos los de las comidas rápidas, se permitirá el funcionamiento y expendio de bebidas alcohólicas dentro del siguiente horario:

**De lunes a jueves:**

- Restaurantes hasta las 00h00.
- Bares hasta las 00h00.
- Cafeterías hasta las 00h00.
- Fuentes de soda hasta las 00h00.
- Locales de comida rápida hasta las 00h00.

**Viernes y sábado:**

- Restaurantes hasta las 02h00.
- Bares hasta las 02h00.
- Cafeterías hasta las 02h00.
- Fuentes de soda hasta las 02h00.
- Locales de comida rápida hasta las 02h00

- b.** Para establecimientos de diversión el horario de funcionamiento y expendio de bebidas alcohólicas será el siguiente:

**De lunes a jueves:**

- Discotecas hasta las 00h00.
- Salas de baile hasta las 00h00.
- Peñas hasta las 00h00.
- Salas de banquetes hasta las 00h00.
- Centros y complejos de convenciones hasta las 00h00.

**Viernes y sábado:**

- Discotecas hasta las 02h00.
- Salas de baile hasta las 02h00.
- Peñas hasta las 02h00.
- Salas de banquetes hasta las 02h00.
- Centros y complejos de convenciones hasta las 02h00.



*Universidad de Cuenca*

### **Domingos:**

- Está permitido el expendio de bebidas de moderación, únicamente entre las 10h00 y las 16h00, solamente cuando sean solicitadas por los clientes para acompañar la comida”.

## **CAPÍTULO V DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

### **Parágrafo 1º De la Autoridad Sancionadora y del Procedimiento**

Art. 21.- **PREVENCIÓN.**- El Comisario Municipal será la autoridad llamada a prevenir o impedir la comisión de infracciones a la presente Ordenanza, mediante una notificación única, concediendo un término prudencial de uno a cinco días, para que se cumpla con lo que ordene el Comisario, de acuerdo a la naturaleza de la infracción y de conformidad a esta Ordenanza; y si el sujeto activo de la infracción hace caso omiso, inmediatamente iniciará el proceso sancionador.

Art. 22.- **AUTORIDAD COMPETENTE.**- El Comisario Municipal, de oficio, por informe de la Policía Municipal, por informe de la Unidad de Turismo, o por denuncia verbal o escrita de cualquier ciudadano o turista, será la autoridad competente para conocer, juzgar e imponer las sanciones previstas en esta Ordenanza.

En caso de denuncia verbal, el Comisario Municipal la reducirá a escrita y hará firmar al denunciante.

Art. 23.- **PROCEDIMIENTO.**- El Comisario Municipal, llevará a cabo el procedimiento administrativo sancionador de conformidad con el Art. 401 del COOTAD, y además en el auto inicial hará constar lo siguiente:

- a. Dispondrá que se notifique al infractor, lo cual se practicará conforme manda el Código de Procedimiento Civil;
- b. Advertirá que se fije domicilio judicial para posteriores notificaciones.

Art. 24.- **RECURSOS ADMINISTRATIVOS.**- Las resoluciones del Comisario Municipal podrán ser impugnadas por medio de los recursos de reposición,

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

apelación o revisión, según sea el caso conforme lo establece el COOTAD desde el Art. 406 al 412.

## **Parágrafo 2º De las contravenciones y multas**

**Art. 25.- CONTRAVENCIONES Y MULTAS.-** La Dirección Financiera, a través de la Sección de Rentas será la encargada de cobrar las multas por contravenir las disposiciones establecidas en la presente Ordenanza, una vez que se haya cumplido con el respectivo juzgamiento a través de Comisaría Municipal, las mismas que no eximirán al contraventor de su obligación a cancelar los correspondientes pagos por mora de acuerdo a lo establecido en el Art. 21 del Código Orgánico Tributario, que por la acción u omisión se trate de evadir, sin perjuicio del cobro del tributo a que hubiere lugar.

**Art. 26.- CLASIFICACIÓN.-** Las contravenciones se clasifican en leves y graves.

**Art. 27.- CONTRAVENCIONES LEVES.-** Serán sancionados con multa del diez por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general, quienes:

- a) Laboren en actividades turísticas, sin portar un vestuario o credencial que lo identifique con el establecimiento al que pertenecen.
- b) No mantengan sus establecimientos y su entorno limpios, bien presentados, y con decoración acorde a lo que significa un Cantón Turístico.
- c) Quienes no cuenten con recipientes disponibles para la basura en lugares visibles y de fácil acceso a los turistas y visitantes.
- d) No ubiquen en lugares visibles, la lista de precios de los servicios que ofrecen.
- e) Los que expendan alimentos, bebidas refrescantes y bebidas alcohólicas deberán sin contar con baños, lavamanos y urinarios limpios y en buen estado para el uso público.

**Art. 28.- CONTRAVENCIONES GRAVES.-** Serán sancionados con multa del veinte por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general, quienes:

- a) Realicen la prestación de servicios o actividades turísticas, sin haber obtenido su respectiva licencia durante el plazo estipulado en la

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

- presente Ordenanza y no se encuentren legalmente registrados en el Ministerio de Turismo, y en la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza;
- b) No Faciliten al personal de la Unidad Municipal de Turismo y funcionarios competentes del Municipio de Gualaquiza, las inspecciones y comprobaciones que fueren necesarias, a efectos del cumplimiento de las disposiciones de esta Ordenanza;
  - c) Negaren a la Unidad Municipal de Turismo del GAD Municipal de Gualaquiza los datos estadísticos e información que les sean requeridos;
  - d) Quienes realicen actividades turísticas fuera del horario permitido, así como actividades incompatibles con lo que consta en la licencia.
  - e) Realicen actos que atenten contra la honra, el prestigio o la economía de los prestadores de servicios turísticos y sus establecimientos;
  - f) Realicen actos que atenten contra la moral, honra, dignidad y seguridad de los turistas y visitantes;
  - g) Vendan animales silvestres en pie o en carne, sin contar con la autorización del Ministerio del Ambiente;
  - h) No cumplan estrictamente con la Ley de Turismo, con las disposiciones de esta Ordenanza, reglamentos y normas complementarias que así lo manden para la realización de actividades turísticas en el ámbito de este Cantón.

### **Parágrafo 3º De las clausuras**

**Art. 29.- CLAUSURA TEMPORAL.-** Se clausurará el local por quince días:

- a) En caso de reincidir en faltas graves;
- b) Por ofensas de palabra u obra a servidores públicos municipales.

La clausura se efectuará mediante la aplicación de sellos y avisos en un lugar visible del servidor o establecimiento turístico.

La sanción de clausura se mantendrá por un período máximo de 15 días, pudiendo levantarse antes si se cumple totalmente con las obligaciones por las que fuese sancionado el servidor o establecimiento turístico.

**Art. 30.- DESTRUCCIÓN DE SELLOS.-** La destrucción de los sellos que implique el reinicio de actividades sin autorización o la oposición a la clausura, dará lugar a iniciar las acciones legales pertinentes de conformidad a los artículos 240, 241, 242, 243, 244 y 245 del Código Penal.

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

**Art. 31.- AUXILIO DE LA POLICÍA MUNICIPAL.-** Para la ejecución de la orden de clausura, el Comisario Municipal requerirá del auxilio de la Policía Municipal de manera inmediata y de la Policía Nacional de creerlo necesario.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 32.- NORMAS COMPLEMENTARIAS.-** En todos los procedimientos y aspectos no señalados en esta Ordenanza se aplicarán las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Civil, Ley de Turismo, Reglamento y Legislación Conexa, y del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; y demás cuerpos legales, que sean aplicables.

**Art. 33.- LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS TIPIFICADAS.-** Las sanciones establecidas en la presente Ordenanza se aplicarán previo el procedimiento establecido en la Constitución y la ley, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa de los particulares, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que hubiere lugar.

**Art. 34.-** El Promotor Turístico emitirá un informe dirigido al Director Financiero y al Comisario Municipal, en el cual conste el listado de los establecimientos turísticos que no han cumplido con el pago de la Tasa anual por licencia de funcionamiento, para que se los sancione de acuerdo a las normas de esta Ordenanza y se inicien los juicios coactivos.

**Art. 35.-** Las personas amparadas por la legislación de turismo y la presente ordenanza, gozan de todos los beneficios y derechos que estas contemplan y además están exentas del pago por concepto del permiso que otorga la Intendencia General de Policía.

**Art. 36.-** Las autoridades de policía son las encargadas de controlar el orden, el horario y la incompatibilidad de determinadas actividades con la presencia de niños, niñas y adolescentes de acuerdo con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.



*Universidad de Cuenca*

**Art. 37.- PROHIBICIÓN DE OTORGAR LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.-** Está prohibido otorgar la Licencia Única Anual de Funcionamiento a los establecimientos dedicados al expendio de bebidas alcohólicas, que estén a 50 metros a la redonda de lugares asistenciales médicos, centros educativos, edificios del GAD Municipal, parques públicos, plazas cívicas, edificios de los GADs parroquiales, tenencias políticas, Concejo de la Niñez y Adolescencia, Junta Cantonal de Protección de Derechos, destacamentos policiales, destacamentos militares y otros de naturaleza similar.

Los establecimientos que al momento se encuentren ubicados en el perímetro que establece esta prohibición y que vengan funcionando con normalidad a la fecha de aprobación de esta Ordenanza, se les permitirá seguir manteniendo la actividad en el sector que se encuentran si cumplen con todas las obligaciones emanadas en las demás ordenanzas municipales y en la legislación ecuatoriana vigente. Si fuese clausurado uno de estos locales por el incumplimiento de las normas vigentes por dos ocasiones en forma consecutiva en el mismo año, no se les otorgará la licencia en el siguiente año fiscal.

De Igual forma no se concederá la licencia única anual de funcionamiento a las personas que infrinjan las normas de otras ordenanzas que necesariamente se tienen que cumplir para la realización de actividades turísticas, especialmente aquellas relacionadas con las áreas naturales protegidas, higiene, salud, prevención y preservación ambiental, uso y usufructo de las playas de los ríos y los lechos de las quebradas y sus taludes.

**Art. 38.- PROHIBICIÓN DE VENDER CARNE DE ANIMALES SILVESTRES.-** Se prohíbe la venta de carne de animales silvestres, en todos los servidores turísticos donde se expendan comida preparada, salvo que cuenten con la autorización expresa del Ministerio del Ambiente para ejercer la cacería de control de determinadas especies de animales.

**Art. 39.- DEFINICIONES.-** Para la comprensión y aplicación de esta Ordenanza se define lo siguiente:

**COOTAD.-** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

**GAD Municipal de Gualaquiza.-** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaquiza.



Universidad de Cuenca

## DISPOSICION ESPECIAL

Art. 40.- **EXONERACIÓN DE PAGO.-** En consideración a la ubicación geográfica del cantón Gualaquiza y el alto costo de la vida, para la aplicación de los cuadros establecidos en el Art. 11 de esta Ordenanza, se establece la siguiente exoneración por concepto de concesión de la licencia única anual de funcionamiento:

- a. El 100% para quienes inicien una actividad turística, únicamente para el primer año;

Esta tabla no es aplicable a las personas naturales o jurídicas extranjeras.

## DISPOSICIONES FINALES

Art. 41.- **DEROGATORIA.-** Se deroga la ORDENANZA DE FIJACIÓN Y COBRO DE TASAS POR CONCESIÓN Y RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN GUALAQUIZA, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 348 del 4 de septiembre de 2006 y la ORDENANZA REFORMATORIA A LA ORDENANZA DE FIJACION Y COBRO DE TASAS POR CONCESIÓN Y RENOVACION DE LA LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN GUALAQUIZA, aprobada por el Concejo Municipal el 09 y 15 de abril de 2008.

**ART. 42.- VIGENCIA.-** La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial Municipal, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la sala de sesiones del Ilustre Concejo Municipal de Gualaquiza, a los dos días del mes de febrero del año dos mil trece.

Ing. Franklin Mejía Reinoso  
**Alcalde**

Srta. Rosa López Tello  
**Secretaria del Concejo**

**CERTIFICADO DE DISCUSIÓN.- CERTIFICO:** Que la presente Ordenanza fue conocida, discutida y aprobada por el Concejo del Gobierno Autónomo

*Angélica María Torres Sánchez*



*Universidad de Cuenca*

Descentralizado Municipal de Gualaquiza, en primer debate en Sesión Ordinaria realizada el día 17 de enero de 2013 y en segundo debate en Sesión Ordinaria del 02 de febrero de 2013, fecha esta última en que se aprobó definitivamente. Gualaquiza, 8 de febrero de 2013, a las 08H00.

Srta. Rosa López Tello  
**Secretaria del Concejo**

**ALCALDÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUALAQUIZA.-** Gualaquiza, 8 de febrero de 2013, a las 10H00. De conformidad con las disposiciones contenidas en el Art. 322 inciso cuarto del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, habiéndose observado el trámite legal y por cuanto se ha emitido de acuerdo con la Constitución y Leyes de la República, **SANCIONO la “ORDENANZA DE FIJACIÓN Y COBRO DE TASAS POR CONCESIÓN Y RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN GUALAQUIZA”** para que entre en vigencia, a cuyo efecto se promulgará en la Gaceta Oficial, fecha desde la cual regirán las disposiciones que ésta contiene, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Ing. Franklin Mejía Reinoso  
**Alcalde**

Proveyó y firmó la Ordenanza que antecede, el Ing. Franklin Mejía Reinoso, Alcalde del cantón Gualaquiza, en la fecha y hora señalada. Gualaquiza, 8 de febrero de 2013, a las 11H00. CERTIFICO.-

Srta. Rosa López Tello  
**Secretaria del Concejo**



Universidad de Cuenca

## Anexo 6

### Competencias laborales del Instituto Ecuatoriano de Normalización.

**INEN**

**INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA                      NTE INEN 2 451:2008**

---

**TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. HOSPITALITY. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

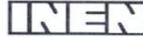
First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos  
SV 05.01-401  
CDU: 338.48-057  
CIIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30



CDU: 338.48-057  
ICS: 03.200.00 ; 03.080.30



CIU:0000  
SV 06.01-401

Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

**TURISMO.  
HOSPITALIDAD.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**NTE INEN  
2 451:2008  
2008-12**

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno EB-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

### 1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad e indica los elementos de competencia que determinan su desempeño.

### 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran en las empresas turísticas.

### 3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.3 *Cliente.* Persona que contrata o recibe los servicios que prestan las empresas turísticas.

3.1.4 *Cliente externo.* Persona ajena al establecimiento que recibe un servicio o producto ofertado.

3.1.5 *Cliente interno.* Colaborador perteneciente al establecimiento que recibe un servicio o producto de dicho establecimiento.

3.1.6 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.7 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.8 *Elementos de la competencia.* Nociones básicas y los respectivos criterios y evidencias de desempeño necesarios para la ocupación.

3.1.9 *Hospitalidad.* Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes.

3.1.10 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.11 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

### 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la competencia.** La competencia hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, hospitalidad, requisitos.



## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El personal debe demostrar la competencia de hospitalidad, a través de los siguientes resultados:*

- a) Recibir cordialmente al cliente;
- b) ofrecer servicios especiales y personalizados;
- c) establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo;
- d) servir con excelencia;
- e) relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad;
- f) asegurar la satisfacción del cliente;
- g) cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo;
- h) diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural.

### 5.2 Elementos de competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia hospitalidad son:

#### 5.2.1.1 *Conocimientos:*

- a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
- b) vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
- c) procedimientos de emergencia;
- d) principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
- e) aspectos básicos de la cultura local y nacional;
- f) conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
- g) técnicas de servicio al cliente;
- h) técnicas de trabajo en equipo.

#### 5.2.1.2 *Habilidades:*

- a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
- c) capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
- d) capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
- e) capacidad para planificar y organizar su trabajo.

#### 5.2.1.3 *Actitudes:*

- a) *Detallista.* Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- b) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- d) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)



## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 49:2001 - *Turismo - Hospitalidade para profissionais operacionais - Competencia de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.

NIH 50:2001 - *Turismo - Hospitalidade para supervisores e gerentes - Competencia de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2001.



Universidad de Cuenca

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

<b>Documento:</b> NTE INEN 2 451	<b>TÍTULO: TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>Código:</b> SV 06.01-401
<b>ORIGINAL:</b> Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	<b>REVISIÓN:</b> Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:	
Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07		
<b>Subcomité Técnico: Competencia Laboral en Turismo</b>		
Fecha de iniciación: 2006-01-20		Fecha de aprobación: 2006-10-10
Integrantes del Subcomité Técnico:		
<b>NOMBRES:</b>	<b>INSTITUCIÓN REPRESENTADA:</b>	
Sr. Rodolfo Walther (Presidente)	ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES DEL ECUADOR	
Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO	
Dra. Dora Tejada	MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO	
Sr. Iván Núñez	MINISTERIO DE TURISMO	
Dr. Bolívar Tamayo	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	
Ing. Marcela Pérez	CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	
Lic. Maritza Cabezas	SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN	
Cap. Raúl García	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR	
Sra. Silvia Estrella	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA	
Sra. María José Verduga	CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA	
Dr. Juan de Dios Morales	CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS	
Psc. Carolina Cevallos	FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR	
Sra. Rosario Mejía	ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR	
Lic. Enrique Cabanilla	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS	
Sr. Roberto Cedeño	SECTOR CONSUMIDORES	
Dra. Ximena Villegas (Secretaría Técnica)	FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR	
Otros trámites:		
El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28		
Oficializada como: Voluntaria Por Resolución No. 053-2008 de 2008-05-19		
Suplemento del Registro Oficial No. 484 de 2008-12-09		

Angélica María Torres Sánchez



Universidad de Cuenca



## INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 446:2008**

---

### **TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

#### **Primera Edición**

TOURISM. MULTI-FUNCTION FRONT DESK ATTENDANT. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista polivalente, requisitos  
SV 06.03-408  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30



CDU: 338.48-057  
ICS: 03.200.00; 03.080.30



CIU:0000  
SV 06.03-408

Norma Técnica  
Ecuatoriana  
Voluntaria

TURISMO.  
RECEPCIONISTA POLIVALENTE.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

NTE INEN  
2 446:2008  
2008-12

**1. OBJETO**

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el recepcionista polivalente.

**2. ALCANCE**

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista polivalente en las empresas de alojamiento del sector turístico.

**3. DEFINICIONES**

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Artículos promocionales (amenities).* Artículos que promocionan al establecimiento y que son útiles para el huésped.

3.1.3 *Cliente importante (VIP).* Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.

3.1.4 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.5 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.6 *Función polivalente.* Persona que posee un conocimiento básico de algunas funciones, sin ser especialista en alguna de ellas.

3.1.7 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.8 *Huésped.* Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.

3.1.9 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

3.1.10 *Proceso de salida del huésped (check out).* Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.

3.1.11 *Registro de ingreso del huésped (check in).* Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.

3.1.12 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.13 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, alojamiento, recepcionista polivalente, requisitos.

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno EB-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción



#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

**4.1 Descripción de la ocupación.** El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa, principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades del botones, camarera y seguridad cuando sea necesario.

#### 5. REQUISITOS

##### 5.1 Resultados esperados

**5.1.1** *El recepcionista polivalente debe:*

**5.1.1.1** *Registrar el ingreso del huésped (check in):*

- a) Dar la bienvenida al huésped;
- b) verificar los datos de la reserva;
- c) llenar la ficha, libro o registro;
- d) ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro;
- e) acordar la forma de pago;
- f) entregar la llave;
- g) presentar los servicios y horarios del establecimiento.

**5.1.1.2** *Acomodar al huésped en la habitación:*

- a) Acompañar al huésped a la habitación;
- b) mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos;
- c) finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario;
- d) orientar a las camareras de piso.

**5.1.1.3** *Controlar el acceso a las habitaciones:*

- a) Entregar y recoger las llaves de las habitaciones;
- b) controlar el acceso de visitantes.

**5.1.1.4** *Apoyar al huésped:*

- a) Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad;
- b) aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados;
- c) coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de promoción del establecimiento (*amenities*).

**5.1.1.5** *Apoyar a la administración:*

- a) Realizar reservas;
- b) averiguar el consumo de minibar y extras;
- c) investigar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- d) emitir la factura;
- e) revisar los consumos realizados por el huésped;
- f) apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.

**5.1.1.6** *Efectuar los procedimientos de salida del huésped (check out):*

- a) Presentar la cuenta al huésped;
- b) detallar los gastos;
- c) recibir el pago;
- d) verificar la firma autorizada;
- e) verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación;
- f) ofrecer servicios de transporte;
- g) evaluar la satisfacción del cliente;
- h) controlar la entrega de equipaje;
- i) despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.



**5.1.1.7 Realizar los trabajos de auditoria nocturna:**

- a) Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores;
- b) monitorear los límites de crédito de los huéspedes;
- c) entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.

**5.1.1.8 Entregar la recepción al turno correspondiente:**

- a) Manejar el libro de recepción;
- b) entregar arqueo de caja;
- c) reportar novedades adicionales.

**5.1.1.9 Cuidar el área de recepción:**

- a) Limpiar, organizar y conservar el área de recepción;
- b) colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.

**5.1.1.10 Operar los equipos de recepción:**

- a) Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito, alarma, radio transistor y computador.

**5.1.1.11 Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:**

- a) Recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los responsables de ese servicio en el establecimiento;
- b) informar sobre el estado del pedido del huésped;
- c) controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados;
- d) recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped;
- e) organizar el transporte del equipaje.

**5.1.1.12 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:**

- a) No dar información a extraños sin previa autorización del huésped;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema;
- d) chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas.

**5.1.1.13 Asegurar la satisfacción del cliente:**

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados;
- c) recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas;
- d) informar sobre aspectos de seguridad de la localidad.

**5.1.1.14 Cuidar de la apariencia personal:**

- a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.

**5.2 Competencia**

**5.2.1** El recepcionista polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

**5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Procesos de ingreso (*check in*) y salida (*check out*) del huésped;
- b) procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones;
- c) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel;
- d) procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica;

(Continúa)



Universidad de Cuenca

NTE INEN 2 446

2008-12

- e) términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción;
- f) contabilidad básica;
- g) requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación;
- h) computación e internet;
- i) información de eventos y atractivos turísticos locales;
- j) técnicas de servicio al cliente;
- k) manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.

**5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos;
- b) lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible;
- c) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- d) interpretación del lenguaje corporal;
- e) observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos;
- f) memoria de corto y largo plazo.

**5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Equilibrado emocionalmente.* No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- b) *Innovador.* Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) *Atento.* Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) *Orientado al cambio.* Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad.

(Continúa)



**APÉNDICE Y  
(Informativo)**

**Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de recepcionista polivalente. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

**Y.1.2** *Recibir clientes especiales:*

- a) Recibir clientes importantes (*VIP*) o clientes con necesidades especiales.

**Y.1.3** *Apoyar el desarrollo del negocio:*

- a) Orientar a otros funcionarios y asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores;
- b) participar en la implementación de sistemas de calidad;
- c) ayudar en la conservación de las instalaciones del establecimiento;
- d) realizar un informe de resultados y sugerir soluciones para mejorar el desempeño.

**Y.1.4** *Actuar como conserje:*

- a) Informar sobre medios de transporte, condiciones de seguridad, costo y horarios de servicio, atracciones turísticas, compras, placer o turismo.

**Y.1.5** *Vender servicios extras:*

- a) Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.

**Y.1.6** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario técnico en inglés para el ingreso (*check in*) y salida de huéspedes (*check out*).

**Y.1.7** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

(Continúa)



## APÉNDICE Z

### Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Brasileira. ABNT Proyecto 54:001.02-002:2003 - *Turismo - Recepcionista em função polivalente – Competencia de pessoal*. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Río de Janeiro, 2003.



Universidad de Cuenca

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: TÍTULO: TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE. Código:  
NTE INEN 2 446 REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. SV 06.03-408

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:
---	---

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**  
Fecha de iniciación: 2006-01-20 Fecha de aprobación: 2006-10-10  
Integrantes del Subcomité Técnico:

#### NOMBRES:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)  
Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)  
Dra. Dora Tejada  
Sr. Iván Núñez  
Dr. Bolívar Tamayo  
  
Ing. Marcela Pérez  
Lic. Maritza Cabezas  
Cap. Raúl García  
  
Sra. Silvia Estrella  
Srta. María José Verduga  
Dr. Juan de Dios Morales  
Psc. Carolina Cevallos  
Sra. Rosario Mejía  
  
Lic. Enrique Cabanilla  
Sr. Roberto Cedeño  
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

#### INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

ASOCIACIÓN NACIONAL DE  
RESTAURANTES DEL ECUADOR  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TURISMO  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD  
SOCIAL  
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y  
FORMACIÓN PROFESIONAL  
SERVICIO ECUATORIANO DE  
CAPACITACIÓN  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS  
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR  
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES  
DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES  
TURÍSTICAS  
SECTOR CONSUMIDORES  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS  
PROVINCIALES DE TURISMO DEL  
ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria Por Resolución No. 048-2008 de 2008-05-19  
Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10



Anexo 7

Plan Operativo Anual 2015

AREA DE TURISMO																												
INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS PROYECTOS DEL PLAN OPERATIVO MUNICIPAL 2015																												
No.	IDENTIFICACION		OBJETIVOS, INDICADORES, RESULTADOS					Estado del Proyecto A - N - C - P	Modalidad de Ejecución AD - C	PLAZO (DIAS)	COSTOS		FUENTES DE FINANCIAMIENTO						TOTAL INVERSION	RESPONSABILIDAD - GOBIERNO			C. CRONOGRAMA DE INVERSIONES					OBSERVACIONES
	Nombre del proyecto/proceso	Ubicación	Objetivo del proyecto	Línea Base/ Población Beneficiaria	Resultados esperados	Metas/ Indicadores	Medio de Verificación				Estudios	Ejecución USD	TOTAL COSTO	GAD MUNICIPAL	GAD PARROQUIAL	Crédito BEDE	Crédito CAF	Crédito BIO		Cooperación	DIRECCIÓN	UNIDAD	TECNICO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	
1	PARTICIPACION EN FERIAS DE TURISMO	Diferentes partes del Ecuador	Posicionar a nivel nacional e internacional al Cantón Gualaquiza como un lugar de interés turístico	17162 hab. Del cantón	El incremento de turistas en el Cantón Gualaquiza	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 se habrá participado al menos en una feria turística a nivel Nacional	Fotos, informes de actividades, inscripciones	N	AD	365	2000	2000	2000							COORD. DE TURISMO		500	500	500	500	2000		
2	CAPACITACION TURISTICA	Cantón Gualaquiza	Mejorar la calidad de atención y servicios que se oferta al turista	17163 hab. Del cantón	Turistas satisfechos	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 se habrá dictado al menos una capacitación a los servidores turísticos del Cantón Gualaquiza	Copias de facturas canceladas por servicios de capacitación	N	C	365	2000	2000	2000							COORD. DE TURISMO		500	500	500	500	2000		
3	ELABORACION DE MATERIAL DE PROMOCION TURISTICA	Cantón Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17164 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 se habrá adquirido y entregado al menos 3000 artículos de promoción turística	Copias de facturas por adquisición de: llaveros, gorras, camisetas, esferos, calendarios, afiches etc.	N	C	365	8000	8000	8000							COORD. DE TURISMO		2000	2000	2000	2000	8000		
4	EXPROPIACION DE TERRENOS PARA FINES TURISTICOS (SENDEROS)	Cantón Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17165 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 31 de enero de 2015 se habrá legalizado el acceso a la cascada de Sacramento	Copia del título de propiedad a favor del GAD Municipal	N	AD	30	6000	6000	6000							COORD. DE TURISMO		6000				6000		
5	MANTENIMIENTO Y REPARACION DE SENDEROS ECOLOGICOS	Cantón Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17166 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 al menos dos senderos turísticos del Cantón Gualaquiza	Copia de contratos de infra cuantía	N	C	365	8000	8000	8000							COORD. DE TURISMO		2000	2000	2000	2000	8000		
6	FOMENTO AL TURISMO	Cantón Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17167 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 se habrá realizado al menos tres eventos en el Cantón Gualaquiza	Copias de facturas, fotos, registro de participantes.	N	AD	365	7000	7000	7000							COORD. DE TURISMO		1750	1750	1750	1750	7000		
7	FERIA DEL CUY	Ciudad Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17168 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 30 de agosto de 2015 se habrá ejecutado una feria del Cuy	Copias de facturas, fotos, registro de participantes.	N	AD	240	3000	3000	3000							COORD. DE TURISMO				3000		3000		
8	FERIA TURISTICA GUALAQUIZA	Ciudad Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17169 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 31 de enero de 2015 se habrá ejecutado una feria Turística	Copias de facturas, fotos, registro de participantes.	N	AD	30	3000	3000	3000							COORD. DE TURISMO		3000				3000		
9	DEPORTES DE AVENTURA	Cantón Gualaquiza	Fomentar el turismo en el Cantón	17170 hab. Del cantón	El incremento de fuentes de empleo por la actividad comercial que se genere con el turismo	Hasta el 30 de agosto de 2015 se habrá ejecutado al menos un evento de deportes de aventura	Copias de facturas, fotos, registro de participantes.	N	AD	240	2000	2000	2000							COORD. DE TURISMO				2000		2000		
10	PROMOCION TURISTICA EN MEDIOS IMPRESOS (REVISTAS)	Cantón Gualaquiza	Posicionar a nivel nacional e internacional al Cantón Gualaquiza como un lugar de interés turístico	17171 hab. Del cantón	El incremento de turistas en el Cantón Gualaquiza	Hasta el 31 de Diciembre de 2015 se habrá contratado al menos en cuatro revistas la promoción turística del Cantón Gualaquiza	Copias de facturas por publicaciones en revistas	N	C	365	1500	1500	1500							COORD. DE TURISMO		375	375	375	375	1500		
<b>TOTAL</b>													<b>42500</b>												<b>42500</b>			



*Universidad de Cuenca*