**CAPÍTULO I**

1. **EL TURISMO EN EL ECUADOR EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.**
	1. **El desarrollo turístico del Ecuador en los últimos 5 años.**
		1. **Tipo de turismo que visita el Ecuador**

Al Ecuador llegan turistas de todas las diferentes zonas del continente, de donde más turistas extranjeros se registran es del continente Americano especialmente del Sur América, a llegado al Ecuador un promedio de 302034.20 habitantes en los años desde 1998 – 2002.

El país vecino Colombia es el que más turista brinda al Ecuador, así mismo como Perú, y Chile. El segundo gran porcentaje de turismo que llegan al Ecuador son de los países Europeos, especialmente por el lado de Europa Occidental.

Los motivos de que traen a la mayor parte de turistas extranjeros, los podemos ver en la siguiente tabla, la cual nos muestra el porcentaje de turistas que llegan al Ecuador de las distintas zonas del mundo.

|  |
| --- |
| **Tabla I MOTIVOS POR QUE LOS EXTRANJEROS VISITAN EL ECUADOR SEGÚN LA ZONA DE PROCEDENCIA Y PROCENTAJE** |
|
|
| **Motivos** | **América del Sur** | **América Central** | **América del Norte** | **Europa** | **Asia** | **África** | **Oceanía** |
|
|
| **Turismo** | 35,0 | 38,0 | 58,0 | 66,0 | 62,0 | 66,0 | 65,0 |
| **Trabajo** | 62,0 | 57,0 | 4,0 | 6,0 | 7,8 | 0,3 | 0,3 |
| **Eventos** | 1,0 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,2 |
| **Estudios** | 1,0 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,2 |
| **Otros Motivos** | 1,0 | 4,0 | 37,0 | 27,2 | 29,6 | 33,2 | 34,3 |

***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***

Observamos que el mayor porcentaje de los extranjeros de América Central y América del Sur vienen al Ecuador en busca de trabajo, o a realizar algún tipo de negocio, mientras que los extranjeros del resto de las otras zonas del planeta visitan el Ecuador por motivos de turismo.

* + 1. **Regiones visitadas por los turistas en el Ecuador**

El Ecuador posee una biodiversidad en su ecosistema el cual es muy apreciado por los turistas, en todas sus provincia existe algo bonito e interesante que conocer.

La mayor cantidad de turistas visitan primero las provincias más conocidas, como es el caso de las Provincias de Pichincha y de Guayas, por lo que en ellas se encuentran las ciudades principales del Ecuador.

Después de llegar a estas ciudades los turistas se transportan internamente armando rutas o tour, a diferentes sitios que posee el Ecuador.

Las playas de las costas ecuatorianas son visitadas por miles de turistas en la época de temporada, en donde el Ecuador brinda a todos sus turistas días y noches de placer y relax, en donde podrán disfrutar de muchas distracciones de tanto en el mar, como en tierra. Tendrán las opciones de disfrutar de un día de relax completo y en la noche una deliciosa cena romántica con su pareja, como también de escoger un día completo de aventura y de adrenalina extrema, en deportes acuáticos, lanzamiento en paracaídas y terminar el día con una muy buena y divertida fiesta en una de las mejores discotecas de la playa.

En la región sierra también es visitada por turistas, justamente en los carnavales, donde muchas ciudades como Quito, Ambato, Riobamba, entre otras, realizan diferentes actos muy coloridos.

El oriente también es visitado, pero por turistas con un gran espíritu aventurero. La región insular es muy visitada por turistas por sus magnifica flora y su encantadora fauna, la cual es única en el mundo.

* + 1. **Formas en que los turistas llegan al país.**

El Ecuador posee tres formas de ingreso al país las que son aéreas, marítimas y terrestres. Sin duda alguna la forma más usada en el Ecuador para el ingreso de personas al país el por vía aérea, luego la vía terrestre y finalmente la vía marítima, se han registrado promedios de ingreso de turistas extranjeros de 386590.60 por vía aérea, 202893.60 por vía terrestre y 6297.60 por vía marítima en los años desde 1998 a 2002.

|  |
| --- |
| **Tabla II ENTRADAS DE EXTRANJEROS AL ECUADOR, SEGÚN MEDIOS DE TRANSPORTES Y JEFATURAS DE MIGRACIÓN AÑOS : 1998 – 2002** |
|
|
|
| **Año** | **1998** | **1999** | **2000** | **2001** | **2002** |
| **Aéreo** | **353185** | **343333** | **382835** | **421651** | **431949** |
| Quito | 267590 | 235160 | 255490 | 286615 | 282741 |
| Guayaquil | 81554 | 105221 | 120550 | 128819 | 143861 |
| Tulcán | 1993 | 2952 | 5857 | 6035 | 4574 |
| Esmeraldas | 2048 | - | - | - | - |
| Manta | - | - | 938 | 182 | 773 |
| **Terrestre** | **147700** | **168232** | **239561** | **214397** | **244578** |
| Tulcán | 118956 | 102404 | 136695 | 115868 | 125155 |
| Huaquillas(El Oro) | 25922 | 54869 | 88642 | 83425 | 101347 |
| Macara | 2822 | 3687 | 3956 | 4034 | 4327 |
| Lago Agrio(Sucumbíos) | - | 7068 | 10014 | 10869 | 13619 |
| Ibarra | - | 204 | 254 | 201 | 130 |
| **Marítimo** | **9741** | **6105** | **4694** | **4513** | **6435** |
| Guayaquil | - | 2266 | 950 | 771 | 1143 |
| Machala (Pto. Bolívar) | 305 | 160 | 315 | 199 | 362 |
| Esmeraldas | 447 | 1308 | 1224 | 1192 | 2448 |
| Salinas | 153 | - | 271 | 249 | 294 |
| Manta | 2024 | 2371 | 1934 | 2102 | 2188 |
| Lago Agrio (Sucumbíos) | 6812 | - | - | - | - |
| **Total** | **510626** | **517670** | **627090** | **640561** | **682962** |

***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***

Observamos en la tabla II que el mayor número de turistas que visitan el Ecuador lo hacen por la vía aérea, y que además el número de turistas cada año se ha incrementado.

Quito es la ciudad que más turistas recibe vía aérea, seguido de Guayaquil según la tabla II, de la misma forma, Tulcán y Huaquillas representan las vías terrestres más utilizada por turistas para el ingreso al Ecuador desde Colombia y el Perú respectivamente. Y Manta es el puerto más utilizado por extranjeros para ingresar al Ecuador vía marítima.

* + 1. **Estadísticas generales de los últimos años del sector turístico en el Ecuador.**

|  |
| --- |
| **Tabla III PORCENTAJE DE ENTRADAS DE EXTRANJEROS AL ECUADOR, SEGÚN PAIS DE PROCEDENCIA AÑOS : 1998 - 2002** |
|
|
|
| **Continentes** | **1998** | **1999** | **2000** | **2001** | **2002** |
| **África** | 0,03 | 0,02 | 0,01 | 0,03 | 0,02 |
| **América** | 88,8 | 90,17 | 91,19 | 90,28 | 90,57 |
| **Asia** | 0,39 | 0,26 | 0,21 | 0,34 | 0,23 |
| **Europa** | 10,62 | 9,46 | 8,54 | 9,27 | 9,14 |
| **Oceanía** | 0,13 | 0,09 | 0,05 | 0,06 | 0,03 |
| **Sin Información** | 0,03 | 0,00 | 0,00 | 0,02 | 0,01 |
| **Total** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***



***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***

Observamos en el grafico No 1 que el mayor porcentaje de extranjeros que ingresa al Ecuador son proviene del continente Americano, sabiendo especialmente que la procedencia de estos turistas es de América del Sur.

|  |
| --- |
| **Tabla IV BALANZA TURISTICA INGRESO Y EGRESO POR CONCEPTO DE TURISMO (millones de dórales)**  |
|
|
|
| **AÑOS** | **INGRESO A** | **EGRESO B** | **SALDO A - B** |
|
| **1998** | 291 | 241 | 50 |
| **1999** | 343 | 271 | 72 |
| **2000** | 402 | 299 | 103 |
| **2001** | 430 | 340 | 90 |
| **2002** | 447,2 | 363,9 | 83,3 |

***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***



***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***

Podemos notar que al pasar de los años el ingreso dedinero al Ecuador por medio del turismo aumenta significativamente, y podemos responsabilizar de ese acontecimiento a las mejoras que se realizan constantemente en las provincias y cantones de todo el Ecuador.

Además sabemos que el Ecuador es un país privilegiado por su ubicación y la inmensa variedad de productos que se puede ofrecer a los turistas, es por eso que el aumento de establecimientos de comidas y bebidas, hoteles, organizadores de eventos, y distracciones en generales también han aumentado lo cual, es muy beneficioso para el Ecuador porque así el turista, tiene una mejor impresión del país.

|  |
| --- |
| **Tabla V ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS REGISTRADOS EN EL MINISTERIO DE TURISMO AÑOS : 1998 - 2002** |
|
|
|
| **Actividades** | **1998** | **1999** | **2000** | **2001** | **2002** |
| **Alojamiento** | 2176 | 2238 | 2395 | 2449 | 2523 |
| **Comidas y Bebidas** | 5880 | 5969 | 6313 | 6102 | 6251 |
| **Agencias de Viajes** | 714 | 772 | 1099 | 1319 | 1423 |
| **Líneas aéreas** | 50 | 58 | 47 | 52 | 53 |
| **Recreación** | 491 | 554 | 641 | 594 | 590 |
| **Transporte Terrestre** | 33 | 34 | 42 | 46 | 100 |
| **Transporte Fluvial y Marítimo** | 86 | 94 | 93 | 120 | 94 |
| **Otros** | 15 | 16 | 24 | 21 | 68 |
| **Total** | **9445** | **9735** | **10654** | **10703** | **11102** |

***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaborado: Xavier Izurieta Altamirano***



***Fuente: "Libro Ecuador Boletín de Estadísticas Turísticas 1998 - 2002"***

***Elaboración: Xavier Izurieta Altamirano***

* 1. **Reglamentaciones de las Actividades de los Servicios Turístico**
		1. **Introducción**

En este capítulo se describirán las políticas que toda institución debe adoptar para alcanzar sus objetivos, como le corresponde a cada entidad establecerlas claramente, según las normas técnicas de control resueltas por el Ministerio de Turismo y Medio Ambiente.

* + 1. **Regulación de Funcionamiento y Control de las Actividades Turísticas**

Según la Corporación Ecuatoriana de Turismo, a través de su Director Ejecutivo, considera: que es deber de la Dirección ejecutiva de la Corporación Ecuatoriana de Turismo, normar y expedir las regulaciones que sean necesarias para la clasificación, registro, funcionamiento y control de las actividades turísticas, dictar el siguiente instructivo para los departamentos de servicios turísticos de la Corporación Ecuatoriana de Turismo, procedan ha ejecutar las normas y disposiciones siguientes:

1. En cumplimiento a la Segunda Disposición Transitoria del Reglamento General para la aplicación de la Ley de Turismo, publicado en el Registro Oficial Nº 292 de 11 de octubre de 1989, los establecimientos y empresas turísticas, registrados en la que fue Dirección Nacional de Turismo, quedan registrados en la Corporación Ecuatoriana de Turismo, donde el mismo número y categoría asignada, exentos de un nuevo pago por este concepto.
2. Los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo, dispone el estudio de evaluación de los nuevos establecimientos y empresas turísticas estableciendo a la vez la clasificación respectiva para determinar la categoría correspondiente de los tipos y subtipos de las diferentes actividades turísticas, en base a las normas y servicios que a continuación se indica, hasta cuando esta Corporación dicte los reglamentos pertinentes:
	* + 1. **Establecimientos de Alojamiento**
* Hoteles.- Los hoteles, en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella dorada, que corresponde a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría, respectivamente.
* Los Hoteles de cinco estrellas (LUJO), contarán con un mínimo de treinta habitaciones, ofreciendo además de alojamiento el de comidas y bebidas, y los siguientes servicios:
1. Servicios de recepción y consejería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios. El Jefe de Recepción y en Primer Conserje conocerá, además del español, dos idiomas de los cuales uno debe ser el inglés, los demás Recepcionistas y Conserjes, incluso los que presten servicios durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español. El portero de exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la conserjería.
2. Servicios de pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación que estará a cargo de un ama de llaves, auxiliada por tener una camarera por cada doce habitaciones.
3. El servicio de habitaciones (Room Service), deberán tener un personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las 24 horas del día tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones estará atendido por un Mayordomo, auxiliado por los Camareros y Ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe de Room Service deberá conocer además del español el idioma inglés.

1. Servicio de Comedor que estará atendido por el Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los Jefes de Comedor deberán conocer además del español el idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y tendrá marca de reconocido prestigio. En todo caso el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
2. El servicio telefónico en el que existirá una central de por lo menos l0 líneas atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de servicio deberá conocer además del español el idioma inglés.
3. Servicio de lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación.
4. Servicio Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero, este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

En los hoteles de la Sierra será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

* Los Hoteles de Cuatro Estrellas (PRIMERA CATEGORÍA). Deberá contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de Recepción-Consejería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán además del idioma español, otro idioma preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los Ascensoristas, Los Mozos de Equipajes, Botones y Mensajeros, dependerán de la Recepción.
2. Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las Camareras de Pisos, cuyo número dependerá de la capacidad de establecimiento, debiendo existir como mínimo una Camarera por cada catorce habitaciones.
3. Servicio de Habitaciones (Room Service), para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá ser atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe de Room Service, quien deberá tener conocimiento del idioma inglés, además de hablar español.
4. Servicio de Comedor que estará atendido por el Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según |a capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los Jefes de Comedor a más de conocer el español deberá tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso en menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
5. Servicio Telefónico, existirá una central con por lo menos cinco líneas atendidas permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberá conocer además del español el idioma inglés.
6. Servicio de lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación.
7. Servicio Médico debidamente atendido por un Médico o Enfermero, este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la sierra será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.
* Los Hoteles de Tres Estrellas (SEGUNDA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de Recepción-Conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás Recepcionistas y Capitán de Botones, los Ascensoristas, los Mozos de Equipajes y los Botones o Mensajeros dependerán de la recepción.
2. Servicios de Piso para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación que estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las Camareras de Pisos; el número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada dieciséis habitaciones.
3. Servicio de Comedor que estará atendido por el Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los Jefes de Comedor además de conocer el idioma español tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el comedor.
4. Servicio telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de estos servicios deberán hablar español y tener además conocimientos del inglés.
5. Servicio de lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del establecimiento. Este servicio podrá ser propio del establecimiento o contrato.
6. Botiquín de primeros auxilios.
* Los Hoteles de dos estrellas (TERCERA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicios de recepción permanentemente atendido por personal capacitado. Los Botone o Mensajeros dependerán de la recepción.
2. Servicios de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza que será atendido por Camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una Camarera por cada dieciocho habitaciones.
3. Servicio de Comedor que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal del comedor.
4. Servicio Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendidas permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción.
5. Servicio de Lavandería y Planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Este servicio podrá ser propio del establecimiento o contratado.
6. Botiquín de primeros auxilios.
* Los Hoteles de una estrella (CUARTA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicios de Recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o Mensajeros dependerán de la Recepción.
2. Servicios de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por Camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una Camarera por cada dieciocho habitaciones.
3. Servicio de Comedor atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del Hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor.
4. Teléfono público.
5. Botiquín de primeros auxilios.
* Los Hoteles Residencias, deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los Hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y Room Service. En atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías cuatro, tres, dos o una estrella, correspondiente a primera, segunda, tercera y cuarta categorías, respectivamente (mínimo 30 habitaciones).
* Los Hoteles Apartamentos además de reunir las mismas condiciones para los Hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor cocina y Room Service, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones. (Mínimo 30 apartamentos).
1. Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios.
2. La tarifa por alojamiento en estos establecimientos pueden cobrarse por meses, semanas o días.
3. En la tarifa por alojamiento estará incluida la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina; y,
4. Se clasificarán en atención a las habitaciones y servicios que presten en las categorías: cuatro, tres, dos, y una estrella, que corresponden a primera, segunda, tercera y cuarta categorías, respectivamente.
* **Hostales - Hostales Residencia Y Pensiones.\_** Los Hostales y Pensiones, en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías de tres, dos y una estrella que corresponden a primera, segunda y tercera categoría, respectivamente.
	+ Hostales y Hostales Residencia de 12 a 29 habitaciones
	+ Pensiones de 6 a 11 Habitaciones
* Los Hostales y Pensiones de tres estrellas (PRIMERA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de Recepción, permanente atendido por personal capacitado. El Recepcionista además de conocer el idioma español tendrá conocimientos básicos de inglés. Los Botones y/o Mensajeros dependerán de la Recepción.
2. Servicio de Pisos para el mantenimiento de la habitaciones, así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de Camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, una Camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una Camarera, cuando la capacidad sea inferior a dieciséis habitaciones.
3. Servicio de Comedor: El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.
4. Servicio Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción.
5. Servicio de Lavandería y Planchado que podrá ser propio del establecimiento o contratado.
6. Botiquín en primeros auxilios.
* Los Hostales y Pensiones de dos estrellas (SEGUNDA CATEGORÍA) deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de Recepción que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupara del servicio telefónico.
2. Servicio de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, el mismo que estará a cargo de Camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento. Una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una Camarera cuando la capacidad sea inferir a dieciocho habitaciones.
3. Servicio de comedor: Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida.
4. Servicio de Lavandería y Planchado que podrá ser propio del establecimiento o contrato.
5. Teléfono público en recepción.
6. Botiquín de primeros auxilios.
* Los Hostales y Pensiones de una estrella (TERCERA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitación y de comedor.
2. Teléfono público en recepción.
3. Botiquín de primeros auxilios.
* **Los Hostales** - Residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para las Hostales de su categoría. Excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.
* **Hosterías, Refugios. Moteles Y Cabañas**
* Las Hosterías, Refugios, Moteles, y Cabañas, en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasificarán en las categorías de tres, dos y una estrella que corresponden a primera, segunda y tercera categoría, respectivamente.
	+ - Hosterías mínimo 6 habitaciones.
		- Refugios, mínimo 6 habitaciones.
		- Hoteles, mínimo 6 habitaciones.
		- Cabañas mínimo 6 habitaciones.
* Las hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de tres estrellas (PRIMERA CATEGORÍA) deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de Recepción las 24 horas del día, atendido por el personal capacitado que conocerá además del español el idioma inglés. Existirá un Mozo de Equipaje o Mensajero que dependerá de la recepción.
2. Central Telefónica para llamadas locales e interprovinciales en los lugares donde hubiere este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de recepción.
3. En los Refugios y Moteles, servicios de cafetería las 24 horas del día.
4. Botiquín de primeros auxilios.
* Las Hosterías, Refugios, Moteles y Cabañas de dos estrellas (SEGUNDA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:
1. Servicio de recepción las 24 horas del día atendido por personal calificado. Existirá un Mozo de equipaje o Mensajero que dependerá de la recepción.
2. Central de Teléfono para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de recepción.
3. En los Moteles, servicio de cafetería las 24 horas del día.
4. Botiquín de primeros auxilios.
	* Las Hosterías, Refugios, Moteles Y Cabañas de una estrella (TERCERA CATEGORÍA), deberán contar con los siguientes servicios:

a) Servicio de Recepción atendido las 24 horas del día por personal capacitado. Existirá un Mozo de Equipajes y Mensajero que dependerá de la Recepción

b) Teléfono Público en Recepción

c) En los Moteles, servicio de cafetería |as 24 horas del día

d) Botiquín de Primeros auxilios

Las Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas, cualquiera sea su categoría deberán dispones además de servicios comunes de comedor y pisos y en los Refugios de oxigeno y personal adiestrado para administrarlo.

* + - 1. **Establecimientos de Comidas y Bebidas**
* **Restaurantes**
	+ **Restaurantes de Lujo**

***INSTALACIONES***

a) Entradas.- Entrada para los clientes independientes de la del personal de servicio y mercaderías.

b) Vestíbulo.- Con Guardarropa, teléfono y servicios higiénicos, independientes para hombres y mujeres. En el vestíbulo podrá instalarse un bar.

 c) Comedor.- Superficie, capacidad y categoría adecuada al servicio.

 d) Cocina.- Con elementos acordes a su capacidad, Office, almacén, cámaras frigoríficas y cuartos fríos para carnes, pescados y verduras, mesa caliente, fregaderos. Extracción de humos u olores.

e) Mobiliario.- Alfombras, lámparas, tapicería, vajilla, cristalería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.

f) Aire Acondicionado y/o calefacción.

g) Ascensor.- Si el establecimiento estuviese situado en planta cuarta o superior de un edificio.

h) Escalera de Servicio.- Sí el establecimiento estuviese más de una planta interior.

i) Dependencias del Personal de Servicios.- Comedor, vestuarios, servicios higiénicos para personal masculino y femenino.

***SERVICIOS***

* + 1. **Carta de Platos.-**
			- Un primer grupo de Entradas, son diez variedades y cuatro sopas o cremas
			- Un segundo grupo de Verduras, Huevos y Fideos con Cinco variedades.
			- Un Tercer grupo de Carnes y aves con cinco variedades.
			- Un quinto grupo de Postres, compuesto de Dulces, Helados, Quesos y Frutas con cinco variedades.

**b) Carta de Vinos.-** Con cinco variedades para cada grupo de Vinos Blancos, Rosados, Tintos, Licores, Whiskies, Coñacs, Refrescos, Café e Infusiones.

El servicio se hará de fuente o plato, utilizándose mesas auxiliares o gueridones, rerechauds o infernillos y cubre fuentes o cubre platos para la salida de platos de la cocina al restaurante.

***PERSONAL***

a) Un Jefe de Comedor con conocimientos del idioma inglés.

b) Personal suficiente y uniformado, con estaciones de cuatro mesas por salonero.

* **Restaurantes de Primera Categoría**

***INSTALACIONES***

a) Entradas.- Entrada para los clientes independientes de la de personal de servicios y mercaderías.

b) Vestíbulo.- Con guardarropa, teléfono y servicios higiénicos independientes para hombres y mujeres.

c) Comedor.- Con superficie adecuada al servicio, capacidad y categoría

d) Cocina.- Con elementos acordes a su capacidad, Office, almacenes, cámaras frigoríficas, cuartos fríos para carnes, pescado y verduras, mesa caliente, fregaderos, extractores de humos y olores

e) Mobiliario.- alfombras, lámparas, tapicería, vajilla, cristalería, cubertería, mantelería y servilletas de tela acorde a la categoría.

f) Aire acondicionado y/o calefacción.

g) Ascensor.- Si el establecimiento está situado en planta superior a la cuarta del edificio.

h) Escalera de Servicio.- si el establecimiento tuviese más de una planta.

i) Dependencias del Personal de Servicio.- Comedor, vestuarios, servicios higiénicos independientes para personal masculino y femenino.

***SERVICIOS***

* + 1. **Carta de Platos.-**
* Un primer grupo de Entradas con variedades y tres sopas o crema.
* Un segundo grupo de Verduras Huevo y Fideos con cuatro variedades.
* Un tercer grupo de Pescados con cuatro variedades.
* Un Grupo de Carnes y Aves con cuatro variedades.
* Un quinto grupo de Postres' compuesto de dulces, helados, quesos y frutas con cuatro variedades.

**b) Carta de Vinos.-** Con cuatro variedades para cada grupo de Vinos Blancos, Rosados y Tintos, Licores, Whiskies, Coñacs, Champanes. Así como aguas, Cervezas, Colas, Refrescos, Café e infusiones.

***PERSONAL***

a) Un Jefe de Comedor con conocimiento del idioma inglés.

b) Personal suficiente y uniformado, con estaciones de seis mesas por salonero.

* **Restaurante De Segunda Categoría**

***INSTALACIONES***

a) Entradas.- Una sola entrada para los clientes y personal de servicio y mercancías.

b) Teléfono, servicios Higiénicos independientes para hombres y mujeres.

c) Sala comedor.- Con superficie adecuada al servicio capacidad y categoría.

d) Cocina.- Con elementos acordes a su capacidad, frigoríficos, fregaderos, almacenes y extractor de humos.

e) Mobiliario.- Decoración, vajilla, cubertería, cristalería, mantelería y servilletas acordes a su categoría.

f) Depende del Personal de servicio, Servicios Higiénicos.

***SERVICIOS***

* + 1. **Carta de Platos.-**
* Un primer grupo de Entradas con cinco variedades y dos sopas.
* Un Segundo Grupos de Verduras, Huevos y Fideos tres variedades.
* Un Tercer Grupo de Pescados con tres variedades.
* Un Cuarto Grupo de Carnes y Aves con tres variedades.
* Un Quinto Grupo de Postres, compuestos de dulces, helados, quesos y frutas con tres variedades.
	+ 1. **Carta de Vinos.-** Con tres variedades para cada grupo de vinos Blancos, Rosados y Tintos, licores, Whiskies, Coñacs, Champanes. Colas, Aguas, Refrescos, Cervezas, Café e Infusiones.

***PERSONAL***

* + - 1. Personal suficiente y uniformado, con estaciones de ocho mesas por salonero.
* **Restaurantes De Tercera Categoría**

***INSTALACIONES***

a) Entradas.- Una sola entrada para los clientes y personal de servicios y mercancías.

b) Teléfono y Servicios Higiénicos comunes para hombres y mujeres.

c) Comedor.- Adecuada al servicio, capacidad y categoría.

d) Cocina.- Con elementos acordes a su capacidad, frigoríficos, fregaderos y bodegas.

e) Mobiliarios, decoración, vajilla, cubertería, cristalería y mantelería decorosa y acorde a su categoría.

* + 1. Dependencias del Personal de Servicio, Servicios Higiénicos para el personal.

***SERVICIOS***

* + - 1. **Carta de Platos**.-
* Un primer grupo de Entradas y Sopas. Con cuatro variedades.
* Un segundo grupo de Huevos y Fideos con dos variedades.
* Un tercer grupo de Pescados con dos variedades.
* Un cuarto grupo de Carnes y aves con dos variedades.
* Un quinto grupo de Postres con dos variedades.

***PERSONAL***

a) El personal en contacto con el público se presentará aseado y limpio y usando prendas apropiadas que le identifique como tal.

* **Restaurante De Cuarta Categoría**

***INSTALACIONES***

a) Comedor Independiente de la Cocina y adecuado y adecuado al servicio y categoría.

b) Cocina limpia, decorosa e higiénica.

c) Servicios Higiénicos comunes para la clientela y el personal de servicio.

***SERVICIO***

a) Carta de Platos y bebidas con una variedad de platos y bebidas.

***PERSONAL***

a) El personal en contacto con el cliente, limpio y aseado.

* **Restaurante De Especialidades**

Les serán aplicados respectivamente para cada una de las categorías, las mismas prescripciones que para los restaurantes de Lujo, Primera, Segunda, Tercera y Cuarta, tomando en consideración solamente lo relacionado en la especialidad del Restaurante, en cuanto a cantidad de variedades.