



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTION Y DESARROLLO TURISTICO**

**TRABAJO INTEGRADOR DE CONTENIDOS
UNIDAD VI:
DERECHO CONSTITUCIONAL LEGISLACIÓN TURÍSTICA
OPERADORA TURÍSTICA**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.**

**AUTOR:
GINGER LISSETTE PILAY QUIRUMBAY**

**PROFESOR GUIA:
ING. LINZÀN RODRIGUEZ JESSICA SORAYA MSc.**

**LIBERTAD – ECUADOR
ENERO - 2021**

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“DERECHO CONSTITUCIONAL LEGISLACIÓN TURÍSTICA OPERADORA TURÍSTICA”**, elaborado por la **Srta. GINGER LISSETTE PILAY QUIRUMBAY**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “**DERECHO CONSTITUCIONAL LEGISLACIÓN TURÍSTICA OPERADORA TURÍSTICA.**” PROVINCIA DE SANTA ELENA, elaborado por la **Srta. GINGER LISSETTE PILAY QUIRUMBAY**, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa **Transferencia de los derechos autorales.** Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



PILAY QUIRUMBAY GINGER LISSETTE

C.I. 2450528456

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser la institución que me acogió en todo el proceso estudiantil, para formarme como una profesional de tercer nivel.

A mis maestros de cátedra por la paciencia que tuvieron para preparar sus clases y proveer sus conocimientos, con el fin de formar profesionales aptos dentro del ámbito laboral.

A mi profesor guía por separar su tiempo e incentivarme para realizar un trabajo de excelencia.

A mis padres quienes han sido motivo de inspiración para cumplir los diferentes niveles académicos, que hasta ahora he finalizado.

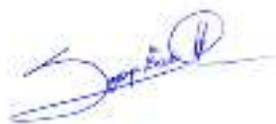
GINGER LISSETTE PILAY QUIRUMBAY

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, a Dios por darme conocimiento, salud y paciencia durante todo este tiempo académico, a la vez está dedicado a una de las personas que me inculcó los primeros valores y educación desde casa como es mi Mamá “Hilda Quirumbay Mejillón”, sin ella no hubiera llegado hasta este nivel académico, sus consejos fueron aquellas palabras que me motivaron a seguir; aún, cuando creía ya no poder. También está dedicado a mi Familia quienes fueron los pilares fundamentales que me extendieron la mano de forma desinteresada, demostrando el amor incondicional que sienten por mí.

GINGER LISSETTE PILAY QUIRUMBAY

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.
**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.
DOCENTE GUÍA



.....
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.
DOCENTE TUTOR



.....
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

INDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
DESARROLLO	10
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

DERECHO CONSTITUCIONAL LEGISLACION TURISTICA OPERADORA TURISTICA

RESUMEN

El derecho constitucional es una rama del derecho público cuya función es estudiar los principios, fuentes y reglamentos que establecen la organización del Estado.

Es necesario conocer el derecho constitucional antes de empezar a realizar cualquier actividad; debido a que este, es un respaldo de los derechos y deberes de cada empresario dentro de la jurisdicción; en este caso las operadoras turísticas deberán cumplir con normativas que se basan a este ámbito turístico.

Entre las principales leyes o normativas que se han tomado en cuenta en este trabajo y se deben cumplir son: el Reglamento general de actividades turísticas, ley de turismo y Reglamento de operacion e intermediacion turistica.

Palabras claves:

Derecho, Reglamento, Estado, Jurisdicción, Operadoras turísticas.

ABSTRACT

Constitutional law is a branch of public law whose function is to study the principles, sources and regulations that establish the organization of the State.

It is necessary to know the constitutional law before starting any activity; because this is an endorsement of the rights and duties of each entrepreneur within the jurisdiction; in this case, tour operators must comply with regulations based on this tourism field.

Among the main laws or regulations that have been taken into account in this work and must be complied with are: the general regulation of tourist activities, tourism law and regulation of tourism operation and intermediation.

Keywords:

Law, Regulation, State, Jurisdiction, Tour operators.

INTRODUCCION

Las agencias de viajes son empresas que se vinculan con el turismo, estas realizan diferentes funciones sea para planificar o crear diferentes proyectos como itinerarios, ofrecer diferentes productos turísticos, relacionarse con proveedores que presten servicios, puede ser en hoteles, restaurantes, transporte y otros servicios que requiera el cliente. Las agencias de viaje se clasifican en tres: agencias de viaje mayoristas, internacionales y operadoras.

En el desarrollo de este trabajo se mencionará todo lo que tenga que ver con una de las clasificaciones de las agencias de viajes, aquella que participa como intermediadora en la actividad turística como es la Agencia de viaje operadora; además se conocerá la definición, las normativas o reglamentos que establece la autoridad antes y durante la actividad, quien es la autoridad a cargo de las actividades turísticas, que requisitos deben presentar para que los servicios y productos puedan tener validez para ser ofertados de acuerdo a diferentes leyes según la clasificación de agencia, como es agencia de viaje operadoras.

Para que el cliente o turista que va a requerir de cualquier servicio o producto que brinda el establecimiento sienta seguridad y no viva una experiencia negativa, es necesario que la agencia cumpla con requisitos muy importantes, dos de ellos son el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, también se conocerá con que proveedores se puede contar para trabajar con la agencia y en conjunto satisfacer las necesidades que tienen y esperan los clientes.

Toda la información que se detallará en todo este documento ha sido investigada en diferentes reglamentos y leyes como reglamento general a la ley de turismo, reglamento de operación turística, entre otras. Las mismas que permiten reconocer lo que el establecimiento deben cumplir, también muestra información relevante de términos que tengan que ver con operadoras.

DESARROLLO

DERECHO CONSTITUCIONAL, LEGISLACION TURISTICA: OPERADORA TURISTICA.

Dentro de la clasificación de las agencias de viajes, se encuentra la Agencia de viajes Operadoras. Es así como la denomina el Reglamento general de actividades turísticas (2011) quien las define como: aquellas que planifican paquetes o servicios que están dentro del territorio nacional, para ser vendidos en el país o fuera del país, estos realizan los viajes contratando diferentes servicios directamente con proveedores para ofrecer al cliente.

Para crear nuestra propia empresa, por ejemplo una agencia de viaje, lo primero que se debe tomar en cuenta son las diferentes normativas que están escritas por una autoridad.

Según Disposiciones a establecimientos que realizan actividades turísticas (2014) considera que: El Ministerio de turismo es aquel que impulsa al turismo, con el fin de que el turista, los agentes turísticos y los que reciben a los turistas dentro de algún patrimonio, gocen, vivan una experiencia de responsabilidad pero sobre todo que sean quienes puedan superarse personalmente y a la vez al lugar que visitan u ofertan.

Toda agencia que oferte servicios turísticos tiene el derecho a crear o tomar sus propias decisiones dentro de su empresa, una de ellas es establecer normativas que no perjudiquen al momento de cobrar sus servicios, además debe poseer un documento, sea físico y digital que permita conocer y sostener todos aquellos servicios que mediante los proveedores contratados va a ofrecer al cliente. Para prevenir cualquier inconveniente que pueda ocurrir antes o durante el servicio, es necesario solicitar toda información que tenga que ver con cada uno de los proveedores de servicios, uno de ellos es un número telefónico, que se usaría ante cualquier situación que se presente.

Según Ley de Turismo (2018) afirma que para el inicio de las actividades turísticas es necesario que estos requieran de la licencia anual de funcionamiento y el registro de turismo, dos de los requisitos más importantes que ayudan a justificar los servicios que ofrecen, los mismos que deben basarse en documentos que son aprobados por el Ministerio de Turismo.

Durante el proceso que se debe cumplir de acuerdo a lo que pide la ley anterior, la agencia de viajes operadoras deben presentar documentos en el cual consten de un activo que le

corresponde a ocho mil quinientos dólares, otro de los documentos que debe presentar es la hoja de vida de los que pertenecen a la empresa, el dueño de la empresa debe tener el título de tercer nivel o por lo mínimo haber trabajado 6 años en cualquier actividad turística pero, con un cargo ejecutivo; en caso de no cumplir con este documento, obligatoriamente tendrá que contratar permanentemente a una persona que cumpla con estos requisitos.

Deberán inscribirse las empresas de agencias de viajes operadoras en el ministerio de turismo. La Ley de Turismo (2018) menciona que uno de los requisitos que es necesario cumplir es el registro de turismo, aquel que se basa en inscribir a la persona que va a empezar a prestar sus servicios, esta inscripción se realiza antes de iniciar la actividad, todo requisito que se le pida dentro de este registro se debe presentar en el Ministerio de turismo solo una vez.

De acuerdo a lo mencionado, se tiene conocimiento que toda la información del empresario esta detallado en el catastro, en caso que no se cumpla con lo mencionado anteriormente en los requisitos se le aplicara una multa que equivale a 100 dólares y no solo eso, a la vez se clausurara la compañía hasta que el mismo, tenga el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento. Además si la empresa quiera hacer un cambio en la declaración de la inscripción deberá informar solo treinta días después que haya ocurrido la inscripción, caso contrario se procederá a la multa y a la clausura de aquel establecimiento.

Para el registro de la agencia de viajes existe una página digital del ministerio de turismo, donde brinda cualquier información necesaria que sirve para que cualquier persona que visite la página, palpe los diferentes contenidos turísticos a nivel nacional, pero lo que se necesita en este caso para el registro de turismo son datos donde están diferentes formularios y el que se debe elegir es la Solicitud de registro de agencias de viajes.

Dentro de la solicitud de registro se debe llenar datos donde el representante de la empresa pida a la ministra actual de turismo Rosa Prado que clasifique y registre el establecimiento. Llenará datos como: razón social, en caso de que sea persona jurídica, ubicación del establecimiento, fecha de constitución, RUC, la inversión, el número de empleados, a qué tipo de agencia pertenece (operadoras), firma del representante legal y adjuntar un croquis.

Los requisitos que están dentro del registro son: una copia de la escritura pública de la compañía y además del capital, en caso si son personas jurídicas, nombramiento del representante de la persona solicitante, justificación del activo real, debe ser según la

agencia, este caso se justificará del valor a ocho mil dólares porque es para una agencia de viajes operadoras, nómina del personal y representante legal, el contrato del local donde va a operar y el pago al que se denomina 1x 1000, el mismo que cobrará el SRI, desde el momento que el ministerio de turismo hiciera el convenio por ser una institución que facilita el pago. Esta contribución aporta mucho al país, valores que sirven para las ferias y eventos internacionales que ayudan a la oferta turística del Ecuador.

El ministerio de turismo es quien se encargará de hacer la respectiva inspección y si la agencia no entregó documentos necesarios, sancionará de acuerdo a la ley de turismo, sea positiva o negativa los resultados de la inspección se dejará un acta que compruebe dicha visita que será suscrita tanto del funcionario como del representante de la agencia.

Al obtener el registro de turismo se procede al siguiente requisito, según Reglamento general a la ley de turismo (2018) afirma que: los requisitos que se requiere para iniciar las actividades turísticas adicional al registro de turismo, es la licencia única anual de funcionamiento que aprueba de manera legal para que las empresas o establecimiento que prestan sus servicios puedan iniciar sus actividades; sin ella no pueden ofertar ningún servicio.

Este es el segundo requisito importante, porque sin este documento los diferentes establecimientos que brindan servicios turísticos no podrán aperturar su empresa, el dueño del establecimiento deberá ingresar datos en línea según la página digital que posee el Ministerio de turismo o en el gobierno autónomo descentralizado. Entre los requisitos que se debe adjuntar es el activo que posee el establecimiento, si ya tienen la licencia única anual de funcionamiento deberán presentar el documento de pago por la renovación, todo esto le permitirá al empresario la facilidad de dar publicidad de todo lo que puede ofrecer a los turistas de acuerdo a la categoría que poseen, el pago por obtener la licencia es el mismo que establece el registro de turismo.

Para dar a conocer al cliente la seguridad que brinda el establecimiento es obligación que muestren o coloquen en un lugar visible ambos requisitos principales ya obtenidos como es el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento.

En el entorno físico donde se atiende al cliente debe mostrar que existe calidad en el establecimiento al momento de dar una atención adecuada, debe existir una comunicación asertiva sobre los servicios a ofertar, existiendo una conexión entre el empresario y el cliente.

Todo establecimiento que brinde servicios turísticos deben cumplir con todos los requisitos que establece la autoridad como es el ministerio de turismo para que estos puedan prestar sus servicios, convirtiéndose en proveedores fijos y confiables para que de esta manera complementen una excelente satisfacción al turista que disfruta de cada uno de ellos. Los proveedores de las agencias de viaje deben proporcionar documentos físicos sobre los servicios que se han contratado por parte de la agencia de servicios operadoras.

Una vez que el cliente haya contratado los servicios a la agencia, este establecimiento debe proveer de información que le dé a conocer sobre las políticas que tienen la agencia para cobrar sus servicios, que lugares se va a ofertar, nombres de los proveedores contratados que van a complementar los servicios y número de celular para intercambiar información que pueda requerir el cliente. La agencia puede dar a conocer al ministerio de turismo si en algún momento se encuentra con ciertos establecimientos que están laborando de manera ilegal.

El ministerio de turismo o el gobierno autónomo descentralizado enviará a una persona al establecimiento para que realice una inspección que permita conocer si realmente la agencia está trabajando de manera legal al momento de la inspección, la persona que está a cargo de la empresa debe facilitar cualquier documento que pida el inspector, todos estos resultados el ministerio de turismo los registrará, con la siguiente información: el nombre de la agencia, la dirección, el valor del capital y la calificación que se proporcionó al momento de la inspección.

Para informar los lugares que oferta la agencia de viajes operadoras, es necesario que contraten Guías profesionales que por medio del ministerio hayan obtenido su licencia; además si ya tienen más de quince turistas se convierte obligatorio este requisito.

La agencia debe tomar en cuenta la clasificación que existe en los guías para que al momento del contrato se logre reconocer si el tipo de información que va a brindar es la correcta. Entre ellas tenemos el guía nacional es aquel que logra manejar a turistas dentro del país y extranjeros, el guía especializado es aquel que se basa de su experiencia y lo complementa con conocimientos académicos en lugares como museos, parques nacionales y diferentes actividades recreativas, por último se tiene al guía nativo aquel que tiene conocimiento de su comunidad estos pueden ser campesinos o pertenecientes a grupos étnicos, ellos brindan información de acuerdo a lo que han tenido a lo largo de sus propias vivencias, el ministerio considera y califica ese aporte de tal manera que permite que estas personas puedan realizar

la guía a personas nacionales e internacionales de acuerdo a las áreas que provienen y tienen conocimiento.

Todos los guías mencionados que son profesionales, son aquellos que van a cooperar al Ministerio de turismo para proteger a cada uno de los patrimonios turísticos existentes en el país para que prohíban al turista el comportamiento negativo dentro de estas áreas.

En el caso de los proveedores de servicios de transporte, la agencia de viajes operadoras son las que deben exigir que el guía transportista deje que los turistas visualicen el registro de turismo, su respectiva licencia única anual de funcionamiento y una orden de servicios que autoriza la agencia con quien va a trabajar. Si este servicio de transporte turístico no posee ninguna de estos requisitos autorizados y registrados por la autoridad nacional ellos no podrán prestar de sus servicios.

Otros puntos muy importantes que los establecimientos de servicios turísticos deben cumplir, es poseer de un terreno donde puedan ofertar físicamente sus servicios, este espacio no puede ser en una vivienda, el personal de trabajo de la agencia por lo mínimo el treinta por ciento debe ser profesional en turismo que este certificado por el Ministerio de turismo, también es apropiado los cursos que hayan sido certificados por la autoridad como la aprobación de los estudios en idioma extranjero, existen ciertas personas que su idioma no es el español; sin embargo ese idioma también será acreditado por el ministerio de turismo y lo reconocerá como dominio de otro idioma. En un veinte por ciento deben acreditar el personal de trabajo, mínimo deben llegar al nivel B1; es decir un personal que pueda desenvolverse en caso que exista un viaje al extranjero o si en los viajes exista personas extranjeras y así brindar información de manera fluida.

Para concluir según el Reglamento de operación e intermediación turística (2016) menciona que toda agencia que brinda cualquier tipo de servicios turísticos, obligatoriamente deberá mostrar la marca país, en toda plataforma y publicidad que va a mostrar al cliente. La marca turística que toda agencia debe usar es “Ecuador ama la vida” aquella que quiere dar a entender tanto a los Ecuatorianos como a los extranjeros, amar cada lugar que encontramos en el país, el mismo que por su belleza turística nos inspira a volver.

CONCLUSIONES

El trabajo concluye de la siguiente manera:

- El ministerio de turismo es el órgano rector que tiene el poder de planificar y controlar varias actividades turísticas que pueden ser realizadas por personas naturales y jurídicas.
- Los principales requisitos que una agencia de viaje operadora debe cumplir es la inscripción de la persona que presta los servicios en documentos como el registro de turismo y la autorización que este legalizada por el Ministerio de turismo para abrir la empresa este requisito tiene el nombre de Licencia única anual de funcionamiento.
- Los contratos que se hacen con los proveedores por obligación deberán contar con permiso de funcionamiento y además, los guías deberán ser profesionales y posean de sus licencias otorgadas por el Ministerio de turismo.
- El Ministerio de turismo realiza las inspecciones a las empresas turísticas sin avisar para que de esta manera se pueda comprobar el cumplimiento legal que pide la autoridad antes y mediante el funcionamiento.

RECOMENDACIONES

- Para comenzar a ofrecer servicios turísticos se debe considerar que las personas que van a iniciar con la actividad, logren desempeñar un perfil de emprendedor; es decir, que la persona tenga el interés de lo que quiera proyectar, de manera profesional debe tener el conocimiento de que es lo que se va a emprender, quienes controlan la actividad y además contar con recursos económico para abrir una empresa.
- Para evitar que el Ministerio de turismo le otorgue cualquier multa y clausura a la agencia de viaje operadora, es necesario que se obtenga el registro de turismo, para inscribir a la persona que va a prestar sus servicio y también la licencia anual de funcionamiento para iniciar de manera legal la actividad turística.
- Para brindar un mejor servicio a los clientes, es importante que los prestadores de servicios como: responsables del transporte y guías profesionales, deben colocar en un lugar visible para el cliente, la licencia autorizada por la agencia de viaje operadora y por el ministerio de turismo, de tal manera que el turista sienta seguridad durante su viaje y pueda volver a solicitar del servicio ya experimentado.
- Todo administrados o propietario de la empresa de agencia de viaje operadora, deben aceptar todos los requisitos que requieran al momento de la inspección, para que puedan mantenerse en su categoría y en caso que desean pedir la reclasificación, lo puedan realizar sin ningún inconveniente.

BIBLIOGRAFIA

Disposiciones a establecimientos que realizan actividades turísticas . (11 de Marzo de 2014).

Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/6.DISPOSICIONES-A-ESTABLECIMIENTOS-QUE-REALIZAN-ACTIVIDADES-TURISTICAS.pdf>

Ley de Turismo. (21 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/2Ley-de-turismo-2018.pdf>

Ministerio de turismo. (16 de Septiembre de 2011). *Reglamento general de actividades turísticas*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/1Reglamento-a-la-Ley-de-turismo-reforma-2018.pdf>

Reglamento de operacion e intermediacion turistica. (24 de Junio de 2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/1.REGLAMENTO-DE-OPERACI%C3%93N-E-INTERMEDIACI%C3%93N-TUR%C3%8DSTICA.pdf>

Reglamento general a la ley de turismo. (20 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/1Reglamento-a-la-Ley-de-turismo-reforma-2018.pdf>