

MANUAL DE MODELO DE GESTIÓN DE FACILIDADES TURÍSTICAS



MINISTRO DE TURISMO
Niels Olsen Peet

VICEMINISTRA DE TURISMO
Ana García Pando

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO TURÍSTICO
Carlos Orozco Núñez

DIRECTORA DE PRODUCTOS Y DESTINOS
Gabriela Guzmán Montalvo

FORMULACIÓN DEL CONTENIDO
Raúl Fernández Zambrano

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN
Diana Barreno Tualongo

Ministerio de Turismo
DISTRIBUCIÓN GRATUITA
PROHIBIDA SU VENTA

Abril, 2022

© Ministerio de Turismo, Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño.

Código Postal: 170403 / Quito - Ecuador.

Teléfono: +593 2 399 933

www.turismo.gob.ec

La reproducción parcial o total de esta publicación, en cualquier forma o por cualquier medio mecánico o eléctrico, está permitida siempre y cuando se cite correctamente la fuente.

REVISIÓN TÉCNICA INTERINSTITUCIONAL

AME

MBA. Gabriela Villacrés

Arq. Fabián Vega

CNC

Arq. Stalin Rosero

Lic. Mirian Herrera

CONAGOPARE

Mgt. Jacqueline Navarrete

CONGOPE

Lic. Jeanine Alvear V.



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.	4	5.3. Guía de mantenimiento para techo y red pluvial.	18
1. MODELO DE GESTIÓN	5	5.4. Guía de mantenimiento para tumbados y cielos rasos.	19
1.1. Elaboración del modelo de gestión para una facilidad turística.....	5	5.5. Guía de mantenimiento para estructuras de concreto reforzado.	20
1.2. Etapas de un modelo de gestión.	6	5.6. Guía de mantenimiento para puertas y ventanas.	21
2.FACILIDAD TURÍSTICA	6	5.7. Guía de mantenimiento para red sanitaria.	22
2.1. Importancia de una facilidad.	7	5.8. Guía de mantenimiento para instalación eléctrica y cableado estructurado.....	23
2.2. Infraestructura turística.....	8	5.9. Guía de mantenimiento para la red de agua potable.	24
3. MANTENIMIENTO A UNA FACILIDAD TURÍSTICA	9	6. PLAN DE MANTENIMIENTO.	25
3.1. Características 9		6.1. Inspecciones para el mantenimiento.	26
3.2. Clasificación.....10		6.2. Ejecución del modelo de gestión para facilidades turísticas	27
3.2.1 Mantenimiento preventivo 10		7. LOS NEGOCIOS TURÍSTICOS.	28
3.2.2 Mantenimiento correctivo 11		7.1. Planeación para un modelo de negocio.....	28
4. PLAN DE MANTENIMIENTO PARA FACILIDADES TURÍSTICAS	11	7.1.1. Etapa de planeación.....	30
4.1. Ejecución del plan de mantenimiento.	13	7.1.2. Etapa de ejecución.	31
4.1. Costos de mantenimiento.	13	8. RECOMENDACIONES.	31
5. GUÍAS PARA EL MANTENIMIENTO	14	9. BIBLIOGRAFÍA.	34
5.1. Guía de mantenimiento para paredes y acabados.	16	ANEXOS.	36
5.2. Guía de mantenimiento para pisos.	17		

INTRODUCCIÓN

La presente herramienta técnica, como modelo de gestión, contiene los procedimientos mínimos utilizados para la implementación y puesta en ejecución de un plan de mantenimiento y funcionamiento de las facilidades turísticas, con el fin de que esta propuesta sea emulada y aplicada a las facilidades turísticas tanto públicas como privadas.

Una facilidad turística, es un elemento espacial (arquitectónico) de complemento y apoyo, cuyo objetivo es dotar con infraestructura (social o física) y equipamiento que incluye mobiliario, señalética, elementos comunicativos, etc. al destino turístico, durante las diversas etapas de su vida (creación, consolidación y perfeccionamiento) a fin de reforzar la experiencia turística del público objetivo, minimizar el impacto ambiental y obtener componentes turísticos de alta calidad para convertirlo en un producto competitivo (MINTUR, 2014).

El enfoque de este documento, determina el cuidado, mantenimiento y operatividad de la facilidad turística, utilizando las herramientas y directrices para que su funcionalidad coadyuve al posicionamiento, concurrencia y actuación de las facilidades turísticas como atractivos complementarios para el desarrollo turístico integral donde se encuentre emplazado.



MODELO DE GESTIÓN

El diseño de un modelo de gestión tiene su justificación histórica en la administración y la gerencia en la que focaliza los procedimientos para optimizar la eficiencia y productividad de los procesos administrativos, planificación, organización, dirección, coordinación y control, modelo organizacional y de gestión que coadyuva al desempeño institucional.

Un modelo de gestión es un prototipo administrativo que establece las acciones y directrices para el uso, administración, conservación y desarrollo productivo empresarial, acciones planteadas sobre el proceso administrativo, con miras a la intervención práctica que requiere de procesos de administración de recursos materiales, financieros y humanos para el alcance de los objetivos deseados, focalizado en la eficiencia e incremento de la productividad de la organización o modelo de negocio (Huertas López, Suárez García, & Salgado Cruz, 2020).

El diseño de un modelo de gestión es la habilidad de reconocer, identificar, interpretar, comprender la estructura y desarrollo de la organización, lo que permitirá el aprovechamiento integral de sus fortalezas para efectuar las mejoras necesarias y sobre todo para minimizar sus debilidades.

Es imprescindible contar con un modelo administrativo sobre el uso y conservación de las facilidades turísticas, que permite la planificación y evaluar de las metas y objetivos planteados para el uso, administración, desarrollo productivo, conservación y mantenimiento de las mismas.

Varias organizaciones pretenden adaptar un modelo de gestión a una empresa u organización, acoplándolo y adaptándolo, pero en la práctica indica que un modelo de gestión es individual para cada una con sus particularidades y especificidades (Huertas López, Suárez García, & Salgado Cruz, 2020).

1.1. Elaboración del modelo de gestión para una facilidad turística

Un modelo de gestión debe enfocarse en tener la siguiente estructura: el recurso humano, la infraestructura y el proceso para el modelo de negocio, que deben actuar en conjunto, de forma coordinada y articulada, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales; de igual manera, se considera que las principales acciones y métodos a implementar son: Gestión Estratégica de la Calidad, Gestión de Mantenimiento, Gestión operativa, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Logística y de Marketing (Huertas López, Suárez García, & Salgado Cruz, 2020).

1.2.- Etapas de un modelo de gestión

La formulación de un modelo de gestión requiere de un proceso que comienza con el estudio de las variables que lo integran, por lo tanto, es un modelo que se emplea para establecer lineamientos administrativos a partir de los recursos financieros que posee la organización, para lo cual se desarrollan las etapas de prospección, negociación, formulación y revisión. Adicionalmente a los pasos descritos se consulta a los actores involucrados y se finaliza con el reconocimiento, conformidad y aceptación, de tal manera que el modelo de gestión cumple con las siguientes etapas (Huertas López, Suárez García, & Salgado Cruz, 2020).

- **Etapas de prospección:** Investigación necesaria para identificar y comprender las variables que delimitan y definen el modelo. Se conoce como diagnóstico.
- **Etapas de negociación:** Consultar las opiniones con los actores de influencia para el logro de la propuesta, con la participación masiva de la comunidad, aunque no es vinculantes, pero contribuye para la preparación del modelo de gestión.
- **Etapas de formulación:** Elaboración y redacción de modo comprensible, dimensionado y aceptable de todos los conceptos.
- **Etapas de revisión:** Comprende de varias revisiones, dependiendo la complejidad del modelo y de los actores involucrados.

2.- FACILIDAD TURÍSTICA

¿Qué es una facilidad turística? Una facilidad turística es el conjunto de instalaciones físicas con dotación de bienes y/o servicios, destinados para el uso y comodidad de sus visitantes, de tal modo que es un bien mueble o inmueble de gran utilidad y que forma una complementariedad con el atractivo turístico, pues permite la permanencia y el disfrute en una estancia agradable. Las facilidades turísticas están destinadas a facilitar la distracción y son focalizadas con fines comerciales, de ocio, educativos y culturales. Se puede ejemplificar el Mirador de Shalala en la laguna del Quilotoa, infraestructura con algunas singularidades dentro de un atractivo turístico, link: <https://n9.cl/mypzk>



Título: Mirador Shalala en la laguna del Quilotoa

Fuente: <https://habitar-arq.blogspot.com/2014/05/sendero-y-mirador-en-la-laguna-del.html>

Las facilidades turísticas pueden determinarse de acuerdo al uso y sobre la propiedad donde se emplace, y se pueden clasificar en:

Pública: Infraestructura provista por las instituciones gubernamentales.

Privada: Instalaciones provistas por el sector privado.

Mixto: Instalaciones en las que tienen participación tanto el sector público como el privado.

También se clasifican las facilidades turísticas de acuerdo a su finalidad:

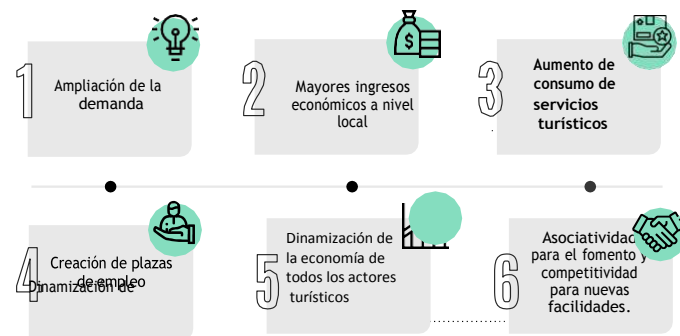
Facilidades con fines turísticos: Infraestructura creada para la explotación y desarrollo turístico, puntualmente creada para el fomento y la demanda de las visitas a los atractivos turísticos.

Facilidades para usos turísticos: Instalaciones preexistentes o construidas para el desarrollo local con enfoque turístico, infraestructura que sirve como apoyo a los visitantes mejorando la satisfacción y la experiencia turística.

2.1. Importancia de una facilidad

Las facilidades turísticas fortalecen el desarrollo y explotación comercial del destino, de tal manera que una eficiente, conservada y adecuada facilidad mejorará la oferta, aumentará la demanda y fortalecerá el impulso turístico al atractivo y al destino turístico (Economipedia, 2021).

Es importante señalar que, si un lugar paradisíaco no cuenta con facilidades turísticas, este destino no generará mayores ingresos por visita sin esta infraestructura; o en su defecto, será menor la cantidad de visitas, de esta manera los beneficios de las facilidades son:



En la misma línea del ejemplo anterior esta la ruralidad, naturaleza y experiencias en la Laguna de Quilotoa, con la facilidad turística implementada, Link: <https://n9.cl/mp8cm>.

Es prioritario diseñar facilidades turísticas de acuerdo a las necesidades básicas que tiene el destino para poder potencializar turísticamente los recursos turísticos.

2.2. Infraestructura turística

Como se mencionó anteriormente, las facilidades turísticas pueden ser ejecutadas y construidas por distintos actores turísticos (privados, públicos o mixtos). Cuando el gobierno central realiza una inversión en infraestructura turística, crea una sinergia entre la inversión pública y privada, que inmediatamente genera un círculo beneficioso en el que motiva a la inversión privada a desarrollar sus propios proyectos.



Título: Muelle público en el malecón de Salinas

Fuente: <http://www.periodicolaprimeracom/2013/08/rueda-de-prensa-sobre-construccion-del.html>

La infraestructura turística hace posible que el turismo se desarrolle, por lo que debe haber tanto un plan estratégico como una buena gestión para que en cada destino turístico se realice un mantenimiento efectivo a dicha infraestructura,

de tal manera que el turista se sienta satisfecho y cómodo tanto con las instalaciones como con los servicios requeridos (Lifeder, 2021).

La infraestructura turística de un país está conformada por los elementos interconectados que permitan a los turistas llegar, permanecer y disfrutar del atractivo turístico de su destino, haciendo que su viaje sea placentero, entre los que se cuenta:

Servicios Básicos	Servicios para actividades deportivas y recreativas	Servicios para actividades culturales	Transporte
<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de agua • Electricidad • Telecomunicaciones • Recolección de desechos • Salud e higiene • Seguridad y protección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alquiler de artículos deportivos y recreativos • Salas de juego y apuestas • Parques de atracciones • Campos de golf • Canchas deportivas • Buceo 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte y entretenimiento • Museos • Parques naturales • Parques • Zoológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Aeropuertos • Puertos marítimos • Embarcaciones fluviales • Redes ferroviarias • Autobuses • Taxis
Alojamiento	Servicios Viales	Gastronomía	Otros servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Posadas • Apartamentos • Campamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Autopistas • Carreteras • Caminos • Senderos 	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurantes • Establecimientos de comida rápida • Tabernas • Cafés 	<ul style="list-style-type: none"> • Información al turista • Alquiler de equipos y vehículos • Servicios bancarios
	Red de tiendas y comercios en general.	Servicios de seguridad/protección al turista.	

Fuente: MINTUR

3.- MANTENIMIENTO DE UNA FACILIDAD TURÍSTICA

La definición de mantenimiento ha sido ampliamente desarrollada por diversos autores debido a que existe la necesidad de conservar y mantener no sólo las edificaciones sino todo aquello que pueda deteriorarse dentro de su vida útil (Arencibia, 2008).



Título: Mantenimiento de facilidades turísticas de madera

Fuente: <http://www.periodicolaprimer.com/2013/08/rueda-de-prensa-sobre-construccion-del.html>

“El mantenimiento no es más que los trabajos que deben realizarse de forma cíclica para la atención de equipos y de los elementos componentes de las construcciones, con el fin de subsanar sus deficiencias y mantener de manera eficaz los servicios que brinden con énfasis especial de aquellas partes que por su uso continuado o por su ubicación se encuentran más expuestos al deterioro” (Arencibia, 2008).

3.1.- Características

Las características del mantenimiento y las reparaciones están en función de la tipología de la facilidad turística y se relacionan estrechamente con la época de construcción y los materiales que se emplearon en su ejecución (Arencibia, 2008).

La planificación del mantenimiento en las facilidades turísticas puede evitar gastos innecesarios y pérdidas de tiempo, pues la falta de esta implementación, conduce a infraestructuras degradadas prematuramente, limitando su vida útil y deteriorando la calidad de vida de sus ocupantes (Ricucci, 2003).

El proceso de deterioro de una facilidad turística se debe a la interacción de ésta con el medio, éstas se ven degradadas por elementos ambientales como cambios de temperatura, luz solar, humedad ambiental, lluvia, además del uso mismo a través del tiempo (Quintana, 2004).

Ricucci (2003) señala que un plan de mantenimiento es necesario debido a que es una actividad constante durante la vida útil de la infraestructura civil, pues estos se deterioran con el paso del tiempo, con el maltrato y la falta de conservación. Para ello se requiere una metodología con fundamento técnico que permita establecer un uso sostenible de los edificios y se pueda ejercer un control real sobre su comportamiento (Camacho Salazar, 2009).

3.2.- Clasificación

Existen diversas formas de clasificar el mantenimiento de edificaciones atendiendo a factores como el tipo de obra, el propietario del inmueble y el momento en que se realiza el mismo (Arencibia, 2008). El mantenimiento de edificios se clasifica en dos, el preventivo y el correctivo.

3.2.1.- Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo es una actividad destinada a evitar gastos mayores en las infraestructuras, especialmente en aquellos casos donde se han realizado grandes inversiones. Busca prevenir que se den fallas y deterioros en las estructuras, cuyo costo de reparación es más elevado una vez que se presenten.

También el mantenimiento preventivo busca alargar la vida útil de las obras civiles, y mejorar aspectos como la estética y salubridad de las edificaciones (García, 2002).

El objetivo del mantenimiento preventivo es evitar que se produzcan fallas tempranas en los elementos que componen una facilidad turística. Las edificaciones pueden llegar a su vida útil esperada si se les brinda mantenimiento de forma adecuada, por tanto, es el principio fundamental en que se basa el mantenimiento preventivo. Es además el más recomendable, dado que trata de llevar una planificación integral que pueda hacer una asignación de recursos (mano de obra, materiales, etc.) adecuada para conservarlo en buen funcionamiento.

En este sistema se trata de llevar un proceso de inspecciones rutinarias y sistemáticas, además realizar algunas correcciones menores que prevengan un acelerado deterioro del inmueble (Matulionis & Freitag, 1990).



Título: Mantenimiento facilidades turísticas de madera

Fuente: <http://www.periodicolaprimera.com/2013/08/rueda-de-prensa-sobre-construccion-del.html>

3.2.2.- Mantenimiento correctivo

Por otro lado, el mantenimiento correctivo se refiere a realizar acciones solamente cuando se presentan fallas o el deterioro de la estructura es avanzado y se ha hecho visible (por lo general), causando molestias a los ocupantes del edificio, además de que puede detener el uso normal de la infraestructura.



Título: Cambio de duela

Fuente: <https://www.el-mexicano.com/estatal/inicia-rehabilitacion-del-gimnasio-en-el-sauzal-y-el-cambio-de-duela-en-la-unidad-Oscar-Tigre-García/2121128>

En muchos de los casos, el costo de realizar la actividad de reparación o sustitución es elevado, debido a que muchas de las correcciones que se realizan se pudieron prever y evitar a tiempo, esto cuando el problema no tenía mucha significancia.

El mantenimiento correctivo se centra en atacar de forma inmediata (por lo general) el problema cuando éste es visible o sus consecuencias se han hecho notorias. Esta acción no es planificada, sino que responde a una necesidad, producto del uso mismo de la estructura y a su interacción con el medio ambiente.

4.- PLAN DE MANTENIMIENTO PARA FACILIDADES TURÍSTICAS

Un plan de mantenimiento (preventivo/correctivo) para facilidades turísticas provee beneficios para los visitantes, localidad y propietarios de éste; que busca minimizar las fallas prematuras de los diferentes elementos componentes de una infraestructura civil, protegiendo así la inversión pública o privada realizada. Prevenir fallas en la mayoría de los casos es menos costoso que repararlas. Además, implementando un plan ayuda a que los distintos elementos de la infraestructura alcancen su vida útil de forma planificada. Por otro lado, una edificación bien conservada permite mantener una imagen deseable del destino y contribuye positivamente en la moral de la localidad y empleados (Matulionis & Freitag, 1990) (Matulionis & Freitag, 1990).

Una infraestructura sin mantenimiento es insegura, por tanto, un plan de mantenimiento busca atacar las fallas y deterioros que comprometen la seguridad de la facilidad turística y sus ocupantes.

La falta de mantenimiento de un inmueble ocasionará que a corto plazo deje de cumplir sus funciones. Los costos de mantenimiento pueden disminuir conforme aumenta la planificación del mantenimiento.

Los procedimientos de un plan de mantenimiento son aplicables a todos los elementos componentes de la estructura de la facilidad turística, a los sistemas de ventilación y aire acondicionado, eléctrico, mecánico, de red y entre otros. Si se monitorea el funcionamiento de estos sistemas y se detiene su degradación antes que la falla esperada ocurra, se puede obtener un ahorro considerable de costos (Matulionis & Freitag, 1990).



Título: Mingas de mantenimiento en playas de Villamil

Fuente: <https://www.extra.ec/noticia/actualidad/hallan-jeringas-ampollas-desechos-matrimonios-playas-villamil-58072.html>

Un plan de mantenimiento de facilidades turísticas se refiere a establecer procedimientos normalizados para administrar las acciones, ya sean preventivas o correctivas de un inmueble o grupo de éstos, con el propósito de atender mejor las necesidades que presentan los elementos componentes de una infraestructura. Para que el plan sea efectivo, debe ser continuo. El comportamiento de los sistemas de la infraestructura y equipo deben ser monitoreados y documentados continuamente. Los registros de mantenimiento proporcionan continuidad y dirección (Matulionis & Freitag, 1990).

Para desarrollar efectivamente un plan de mantenimiento efectivo se debe seleccionar al administrador del mantenimiento de la facilidad turística, quien debe tener los mínimos conocimientos en administración, y él tiene el conocimiento y criterio suficiente para desarrollar y encaminar el plan de mantenimiento.

El primer paso para plantear adecuadamente un plan de mantenimiento de una facilidad turística es conocer su uso y los elementos con que está compuesto. Durante esta etapa es importante obtener, los planos arquitectónicos, estructurales, eléctricos e hidro sanitarios actualizados, así como los registros anteriores de las reparaciones realizadas si se tuviera registro de ello o si se han realizado. Esto debido a que permite al administrador de la facilidad, al haber desarrollado un plan de mantenimiento, tener una idea del comportamiento de la estructura durante todo su periodo de uso (Matulionis & Freitag, 1990).

4.1.- Ejecución de un plan de mantenimiento

Dentro de una organización existen tres formas para ejecutar planes de mantenimiento para las facilidades turísticas: la primera es utilizando recursos propios de la organización, la segunda es mediante contrataciones externas y la tercera es la combinación de las anteriores. El método más eficiente para ejecutar el plan es aquel donde se obtiene la productividad más alta. La utilización de estos métodos será consultada y decidida de forma óptima tomando en consideración el tiempo y el costo mismo, además de las limitaciones propias de la organización (Hegazy, 2006).



Titulo: Mantenimiento certificado

Fuente: <https://www.megaserviclimpiezas.com/mantenimiento-integral-de-edificios-e-instalaciones/>

Es habitual encontrar que los administradores o concesionarios de las facilidades turísticas no proyectan ni asignan un presupuesto anual para el mantenimiento de las facilidades bajo su uso y administración, pero es requirente incluirlo en un presupuesto anual para ejecutar obligatoriamente la fase de mantenimiento preventivo con base a una evaluación técnica del estado actual de los bienes para conservar la integridad funcional y estructural de la facilidad turística.

4.2.- Costos de mantenimiento

Arencibia (2008) señala que los costos de mantenimiento y uso de una facilidad turística durante su vida útil pueden llegar a ser más importantes que los de construcción o instalación, de hecho, son más difíciles de prever pues en gran medida, el mantenimiento se hará de forma correctiva.

Para conocer los costos de mantenimiento se debe unir los conceptos administrativos y técnicos que expliquen el origen de los trabajos de mantenimiento, conocer distribuciones internas, consumos puntuales, picos, partes intervenidas con frecuencia, causa de fallas y encontrar la relación acción - causa - efecto (Arencibia, 2008).

El hecho de aplazar una intervención significa aumentar los costos directos en progresión geométrica. Si bien es cierto, las fases de diseño y construcción no están directamente relacionadas con el uso y mantenimiento de una edificación, sí destaca la importancia que tiene el hecho de realizar acciones planificadas a tiempo.

Pues generan una disminución de gastos de operación y evitan que se desperdicie tiempo.

Los administradores de las facilidades turísticas o jefes delegados para el mantenimiento, usualmente no están en conocimiento del potencial real que tiene estructurar e implementar un plan de mantenimiento de forma efectiva (Matulionis & Freitag, 1990).



Título: Revisión de costos de mantenimiento

Fuente: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/que-son-los-costos-de-mantenimiento-noticia-1097637>

5.- GUÍAS PARA EL MANTENIMIENTO

Para establecer las frecuencias de mantenimiento se identificaron los principales elementos componentes de una infraestructura, facilidad turística, que ha evidenciado un frecuente deterioro y, a su vez, prioridad en caso de evidenciar una falla funcional y estructural (Camacho Salazar, 2009).



Título: Revisión de costos de mantenimiento

Fuente: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/que-son-los-costos-de-mantenimiento-noticia-1097637>

Estos elementos son resultado de agrupar varios tipos de rubros por categorías, para facilitar las inspecciones e intervenciones que se deban realizar para el correspondiente mantenimiento, por lo que se incluyen los principales problemas frecuentes y ciclos de mantenimiento preventivo recomendado a cada elemento (Cuadro Nro. 1) que forman parte de la construcción de la facilidad turística.

Cuadro Nro. 1. Elementos Identificados

Ítem	Elemento
1	Paredes y acabados
2	Pisos
3	Techo y red pluvial
4	Cielo raso
5	Estructuras de concreto
6	Puertas y ventanas
7	Red de agua potable
8	Grifería y loza sanitaria
9	Red de alcantarillado sanitario
10	Instalación eléctrica, voz y datos
11	Pasamanos, persianas y rejas metálicas



Título: Mantenimiento en paredes, muros y antepechos

Fuente: <http://pciconstruccionesyequipoistda.blogspot.com/2012/11/consejos-para-el-mantenimiento-de.html>



Título: Limpieza de sumideros

Fuente: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2021/08/27/epmaps-ejecuta-limpieza-preventiva-de-sumideros-para-evitar-inundaciones/>

Guía de mantenimiento para paredes y acabados

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados

Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	6 meses	Revisión general del estado de conservación de las paredes (interiores y exteriores) del edificio incluyendo las paredes livianas, se revisa la aparición de grietas, fisuras, huecos, deformaciones, desgaste, humedad, manchas, suciedad, etc.; así como la condición del acabado como el repello, revestimientos, enchapes y pintura (según sea el caso).
	1 año	Inspección del estado de remates, cornisas, balcones y salientes de la fachada.
Limpiar	6 meses	Limpieza de las paredes y divisiones interiores. Limpieza de banquetas, cornisas y demás acabados.
	2 años	Limpieza general de las paredes exteriores.
Renovar	5 años	Sustitución de las láminas y/o paneles que presenten deterioro avanzado.
		Repintado de la protección de los elementos metálicos accesibles de la fachada.
		Repintado de las paredes (según deterioro que presente)

Deterioros y fallas frecuentes

Pared rígida (mampostería de bloques de concreto)	Grietas/fisuras en los bloques y en las sisas. Bloques quebrados o con huecos. Suciedad.
	Manchas (degradación química del concreto o del acero de refuerzo). Focos de humedad/hongos. Deformaciones (alineamiento de pared o desplome).
Paredes Livianas (gypsum, fibrolit, durock y panelería)	Reventaduras de las láminas. Grietas/fisuras (especialmente en las juntas). Suciedad – manchas. Focos de humedad/hongos.
	Deformaciones (alineamiento de pared o desplome). Desgaste de las láminas - despegue de las láminas
Acabados de Pared	Repello: grietas y fisuras, manchas, despegue. Revestimientos y enchapes: grietas y fisuras, suciedad, manchas, despegue.
	Pintura: Abombamientos, despegues, manchas, desconchados.



Título: Revisión de costos de mantenimiento Fuente: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/que-son-los-costos-de-mantenimiento-noticia-1097637>

5.1 Guía de mantenimiento para pisos

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados		
Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	6 meses	Revisión general del estado de conservación de los diferentes tipos de piso del edificio.
		Se revisa la aparición de grietas, fisuras, huecos, despegues, desgaste, humedad, manchas, ralladuras, suciedad, etc. (según sea el caso). Así como el deterioro del rodapié y otros acabados de piso.
Limpiar	1 semana	Limpieza y cepillado con productos anti manchas del piso vinílico.
		Limpieza y cepillado con aspirador del piso alfombrado.
	6 meses	Limpieza del rodapié.
		Encerado de los pisos cerámicos.
		Limpieza con agua a presión del piso Lujado.
Abrillantado del piso de terrazo.		

Deterioros y fallas frecuentes	
Piso (vinílico, de terrazo, cerámico y lujado)	Grietas/fisuras.
	Despegue de piezas(a excepción del lujado).
	Suciedad.
	Manchas.
	Rayaduras /desgaste.
Rodapié (PVC, Madera, Hule)	Humedad (en el caso del vinílico).
	Reventaduras.
	Despegue.
	Suciedad/manchas.
	Humedad/hongos.
Rayaduras/desgaste.	



Título: Tratamiento en el piso

Fuente: <https://www.francer.com.ec/aseo-industrial/tratamiento-de-piso-flotante-y-porcelanato.html>

5.2 Guía de mantenimiento para techo y red pluvial

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados		
Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	3 meses	Revisión de aparición de goteras y de detectarse alguna su reparación debe ser inmediata (especialmente en estación lluviosa).
		Revisión de deformaciones o pérdida de agua en las canoas y bajantes, de detectarse alguna falla se debe reparar de inmediato (especialmente en estación lluviosa),
		Revisión de estancamiento en las lima hoyas y canoas debido acumulación de hojas u otros, de presentarse se debe limpiar de inmediato.
	6 meses	Revisión general del estado de conservación del techo y red pluvial, la cubierta, lima hoyas, limatones, botaguas, cumbreras, canoas, bajantes pluviales y las cajas de registro. Se debe realizar una inspección antes de que comience la época lluviosa para realizar las intervenciones que se requieren para preparar la estructura y otra finalizando con el propósito de observar el desempeño de éste.
Limpiar	3 meses	Limpieza externa e interna de las láminas transparentes de la cubierta.
		Limpieza de las canoas.
	1 año	Limpieza de la cubierta de techo.
Renovar	1 año	Revisión y resocado de los anclajes de láminas de cubierta y canoas.
	5 años	Sustitución de canoas deterioradas.
		Sustitución de los bajantes deformados o rotos. Repintado de la cubierta de techo.

Deterioros y fallas frecuentes	
Cubierta	Roturas u orificios.
	Corrosión.
	Láminas mal traslapadas.
	Láminas sueltas debido a una mala sujeción a los clavadores y tornillos desocados.
	Deformación/hundimiento de la cubierta.
	Pintura: Suciedad, manchas, hongos, humedad, desconchados.
Cubetas y Botaguas	Roturas u orificios.
	Corrosión.
	Mal anclaje (en cuanto a las canoas y bajantes se puede dar el desacople de uniones).
	Deformaciones.
	Pintura: Suciedad, manchas, hongos, humedad, desconchados.
	Estancamientos producidos por acumulación de hojas u otros (en el caso de las lima hoyas y canoas).
Cajas de registro pluvial	Mal funcionamiento.
	Filtraciones.
	Resquebrajamiento.

Título: Mantenimiento en cubierta

Fuente: <https://www.bloghispanodenegocios.com/list/4-razones-limpiar-techo-lugar-reemplazarlo/>



5.3 Guía de mantenimiento para tumbados y cielos rasos

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados

Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	6 meses	Revisión general del estado de conservación de los diferentes tipos de cielos raso del edificio, la aparición de fisuras, huecos, láminas desacomodadas, pandeo, goteras, humedad, manchas, etc. (según sea el caso). De igual forma, se revisa el deterioro de las cornisas y otros acabados de cielo; de presentar algunos de estos síntomas se debe proceder a su reparación inmediata.
Renovar	5 años	Sustitución de las láminas de cielo que muestren deterioro avanzado. Repintado de los cielos (según deterioro que presenten).



Título: Limpieza en tumbados
Fuente: <https://imparksas.com/como-limpiar-sus-techos/>



Título: Mantenimiento de cielo raso
Fuente: <https://multiservicioselomar.wordpress.com/>

Deterioros y fallas frecuentes

Cielo suspendido (fibra mineral) Cielo de fibra mineral anti fuego(gypsum) Cielo de fibrocemento (fibrolit)	Láminas desacomodadas.
	Focos de humedad.
	Suciedad.
Cielo de losa (concreto reforzado)	Manchas (principalmente debido goteras o filtraciones).
	Pandeo de la estructura de sujeción del cielo.
	Pintura: Abombamientos, despegues, manchas, desconchados.
Cornisas	Grietas/fisuras.
	Flechas (deformación).
	Suciedad.
	Manchas.
	Focos de humedad/hongos.
Cornisas	Repello: Grietas y fisuras, manchas, despegue u otros.
	Reventaduras.
	Despegue.
	Suciedad/manchas.
	Focos humedad.
Cornisas	Rayaduras/desgaste.

5.4 Guía de mantenimiento para estructuras de concreto reforzado

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados

Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	1 año	Revisión general del estado de conservación de los diferentes elementos estructurales de concreto reforzado del edificio (columnas y vigas), aparición de fisuras, grietas, huecos, flechas, humedad, manchas, degradación química, suciedad, etc. (según sea el caso). En la mayoría de los casos se debe consultar a un experto sobre las causas de estos síntomas y las intervenciones por realizar.
	5 años	Revisar la resistencia del concreto (consultar a un experto).
	10 años	Inspección del recubrimiento del concreto de las barras de acero (consultar a un experto).
Renovar	5 años	Renovación de las juntas estructurales en las zonas de sellado que se encuentren deterioradas.



Título: Limpieza de grafitis en hormigón

Fuente: <https://www.sys-teco.com/es/limpieza-de-graffitis/limpieza-de-graffitis-en-hormigon/>

Deterioros y fallas frecuentes

Columnas y vigas (corona, banquina, medianera)	Grietas/fisuras.
	Flechas (deformación).
	Suciedad.
	Manchas.
	Focos de humedad/hongos.
	Repello: Grietas y fisuras, manchas, despegue u otros).
Acabados como revestimientos y enchapes: Grietas y fisuras, suciedad, manchas, etc.	
Pintura: Abombamientos, despegues, manchas, desconchados.	



Título: Limpieza de hormigón

Fuente: https://www.freepik.es/fotos-premium/limpieza-pavimento-hormigon_19078395.htm

5.5 Guía de mantenimiento para puertas y ventanas

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados		
Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	3 meses	Revisión general del estado de conservación de los distintos tipos de puertas y cerraduras del edificio, aparición de golpes, hundimientos, grietas, huecos, desplomes, humedad, hongos, manchas, suciedad, efectividad de cierre, etc (según sea el caso).
		Revisión general del estado de conservación de los distintos tipos de ventanas (incluye vidrios, celosías y marcos), aparición de golpes, hundimientos, rayaduras, grietas, huecos, desplomes, humedad, hongos, manchas, suciedad, mecanismos de cierre, etc. (según sea el caso).
Limpiar	1 mes	Limpeza integral de superficies expuestas de puertas y ventanas.
	6 meses	Limpeza de los canales y las perforaciones de desagüe de las ventanas y de las guías de los cerramientos tipo corredizo.
		Limpeza con producto abrillantador de los acabados de acero inoxidable y galvanizados.
	3 meses	Lubricación de bisagras, pivotes y los brazos hidráulicos.
Lubricación de los elementos móviles de las ventanas y herrajes de celosía.		
Renovar	5 años	Lubricación de las cerraduras de las puertas con polvo grafitado (no usar aceite o grasa).
		Renovación del sellado de los vidrios con los marcos de las puertas.
		Sustitución de las cerraduras fatigadas.
		Pulido de las rayaduras y los golpes de las ventanas y del aluminio lacado.
		Renovación de los acabados (pintura, lacados y barnizados) de las puertas (según sea el caso).
Renovación del tratamiento contra los insectos y los hongos de las puertas y marcos de madera (según sea el caso).		
Renovación del sellado de los marcos con la fachada.		

Deterioros y fallas frecuentes	
Puerta de madera sólida Puerta de madera liviana (plywood, melamina, fibro cartón) Puerta de marco de aluminio y vidrio Puerta metálica Puerta de emergencia	Deformación (golpes, hundimiento, etc.).
	Humedad/hongos.
	Suciedad/manchas.
	Rayaduras/desgaste.
	Mal anclaje del marco de madera, aluminio o metal.
	Mal funcionamiento del cierre y de tope de las puertas.
	Corrosión, y mal alineamiento de las bisagras.
	Cerraduras fatigadas.
	Mal funcionamiento del brazo hidráulico.
	Mal ajuste del vidrio al marco, desajuste de los marcos (para la puerta de vidrio y aluminio).
Ventanas con marco de madera Ventanas con marco de aluminio	Humedad/hongos.
	Suciedad/manchas.
	Rayaduras/desgaste.
	Vidrios quebrados o faltantes.
	Paletas quebradas o faltantes (celosías).
	Deterioro del herraje de las celosías y comprobación del mecanismo de cierre.



Título: Lacado de puertas de madera
Fuente: <https://presupuestosgratisonline.com/servicios/lacado-de-puertas/>

5.6 Guía de mantenimiento para red sanitaria

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados

Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	6 meses	Revisión general del estado de conservación y funcionamiento de los colectores, bajantes, cajas de registro, arquetas, trampas de grasa, con el propósito de detectar fugas y roturas, revisar los anclajes y deterioro general.
Limpiar	6 meses	Limpeza de arquetas, trampa de grasa y cajas de registro.
	1 año	Limpeza del tanque séptico y drenajes.
Renovar	5 años	Sustitución de los sumideros, bajantes y tuberías degradados.



Título: Limpieza de sumideros

Fuente: <https://diariocorreio.com.ec/58161/cantonal/red-sanitaria-de-barbones-recibio-nuevo-mantenimiento-de-epaagua>

Deterioros y fallas frecuentes

Red Sanitaria	Deterioros y fallas frecuentes
	Rotura de tubos.
	Fugas.
	Deterioro de los anclajes de la tubería expuesta.
	Mal funcionamiento y deterioro de la trampa de grasa.
	Mal funcionamiento y deterioro de las cajas de registro.
	Mal funcionamiento y deterioro de las arquetas.
	Mal del funcionamiento del tanque séptico y drenajes (fugas, malos olores).



Título: Limpieza de sumideros

Fuente: <https://emapaibarra.gov.ec/2020/04/20/personal-de-agua-potable-y-alcantarillado-trabaja-intensamente-en-medio-de-la-emergencia-sanitaria/>

5.7 Guía de mantenimiento para instalación eléctrica y cableado estructurado

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados		
Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	1 mes	Revisión del estado y funcionalidad de los interruptores y tomacorrientes, en caso de rotura o deterioro sustitución inmediata.
		Revisión de luminarias fluorescentes, detección de iluminación oscilante o fundida, roturas y sujeción, en caso de presentarse sustitución inmediata.
		Revisión de lámparas incandescentes (interiores y exteriores) y fotoceldas, detección lámparas fundidas, rotura y sujeción, en caso de presentarse sustitución inmediata.
Inspeccionar	1 año	Verificación del estado de las conexiones de las líneas de distribución principal y secundaria, verificación de la continuidad eléctrica de la línea. En caso de deterioro reparación o sustitución inmediata.
		Revisión del estado y funcionamiento del tablero de distribución eléctrica
		Revisión del estado de las conexiones que se encuentran a la intemperie, en caso de deterioro o mal funcionamiento reparaciones inmediatas.
Inspeccionar	5 años	Revisión general de la instalación de salidas de voz y datos, además de la canaleta y el ducto de cableado.
		Comprobación de las intensidades nominales de la instalación en relación con la sección de los ductos y revisión del correcto funcionamiento de los mecanismos de protección de las líneas.
		Revisión del estado y funcionamiento de la red de puesta a tierra.
Limpiar	6 meses	Limpeza de los interruptores, tomacorrientes y lámparas en general.
		Limpeza de los rótulos y de la iluminación.
Limpiar	1 año	Desmontaje y limpieza de los difusores de las lámparas fluorescentes.
		Sustitución general de los tubos fluorescentes, balastos y demás componentes de las luminarias fluorescentes que presenten deterioro.
Renovar	5 años	Sustitución general de las lámparas incandescentes (interiores y exteriores) y fotoceldas.

Deterioros y fallas frecuentes

Iluminación	Rotura, despegue y suciedad de los interruptores.
	Luminarias Incandescentes fundidas.
	Tubos fluorescentes fundidos.
	Rotura y mala sujeción lámparas fluorescentes e incandescentes.
Instalación eléctrica y cableado estructurado	Rotura, fundición y mala sujeción de las boquillas.
	Mal funcionamiento, rotura y suciedad de los conectores.
	Mal funcionamiento, rotura y suciedad de los tomacorrientes.
	Deterioro del anclaje ducto metálico para cableado estructurado.
	Rotura, humedad y mala sujeción de la canaleta.
	Rasgos de sobrecalentamiento, deterioro de la integridad física y partes faltantes del tablero de distribución eléctrico principal y secundarios.
	Mal funcionamiento, rotura y suciedad de las salidas de voz y datos.



Título: Mantenimiento eléctrico
Fuente: <https://ateanuncios.com/mportancia-del-mantenimiento-del-cableado-electrico-en-el-hogar/>

5.8 Guía de mantenimiento para la red de agua potable

Ciclos de mantenimiento preventivo recomendados		
Actividad	Frecuencia	Descripción
Inspeccionar	3 meses	Revisión del estado del depósito de agua (si hay) se realiza detección de fugas, además el vaciado y limpieza de éste, medición de la capacidad efectiva del depósito de agua.
		Revisión de la condición de las llaves de paso y chorro y demás válvulas y accesorios componentes de la red, comprobación de apertura y cierre y detección de fugas, ante desperfectos reparación o sustitución inmediata.
		Revisión de las válvulas reductoras de presión, se debe comprobar el funcionamiento de regulación.
		Comprobar el funcionamiento de la red de suministro contra incendios.
		Comprobar el funcionamiento del sistema hidroneumático (bombas, tanque hidroneumático, etc.).
	6 meses	Revisión general del estado de conservación y funcionamiento de la red de suministro de agua potable, se revisan las tuberías, válvulas y accesorios expuestos (visibles) con el propósito de detectar fugas y roturas, revisar los anclajes y deterioro general.
1 año	Revisión de las tapas de concreto de las cajas de registro, posible sustitución si se encuentran en mal estado.	
	Realizar prueba de funcionamiento de las llaves de corte.	
Limpiar Renovar	1 año	Limpiar las llaves de paso y lubricación del vástago. Si hay fugas en el vástago cambiar la empaquetadura.
		Limpieza de las cajas de registro.
	5 años	Limpieza de la red de agua potable debido a sedimentos producidos por el agua e incrustaciones internas (Consultar a un experto).
		Sustitución de llaves de paso, llaves de corte, válvulas de reductoras de presión degradadas.

Deterioros y fallas frecuentes	
Red de agua potable	Rotura de tubos.
	Fugas.
	Deterioro de los anclajes de las tuberías expuestas.
	Mal funcionamiento de las llaves de paso, llaves de chorro y demás válvulas y accesorios.
	Condición de otras válvulas y accesorios.
	Suciedad en el tanque de almacenamiento de agua potable.
	Presión de suministro insuficiente.
	Mal funcionamiento de la bomba(s) y el sistema hidroneumático.



Las instrucciones de uso son indicaciones encaminadas a conseguir, entre otros, los siguientes objetivos:

- Evitar la aparición de síntomas patológicos derivados de un inadecuado uso.
- Mejorar el confort, la salubridad y la seguridad.
- Promover el ahorro de agua y energía, y no contaminar.
- Brindar un servicio de calidad y confort turístico a los visitantes.



Fuente: MINTUR

Las instrucciones para identificación y acción de mantenimiento van encaminadas a conocer las operaciones que periódicamente se precisan cometer en la infraestructura turística

para preservar la funcionalidad y estética del mismo durante la vida útil de la facilidad que se ha proyectado. Las operaciones de mantenimiento se definen mediante verbos como limpiar, comprobar, repasar, reponer, prever la periodicidad con que se han de llevar a cabo estas operaciones, prever los medios para que estas operaciones se llevan a cabo, y registrar documentalmente en el libro o registro de la facilidad turística que tales o cuales operaciones se han cumplido en el período previsto.

6.- PLAN DE MANTENIMIENTO

Sobre su estructura organizativa para implementar y desarrollar un plan de mantenimiento para las facilidades turísticas, estas deben ser desarrolladas, implementadas con iniciativa por el administrador o responsable de uso, cuidado y mantenimiento del bien inmueble; por tal motivo existen funciones inherentes que debe desempeñar el administrador o su delegado para el uso, cuidado y conservación de la infraestructura.



Título: Planificación de mantenimiento

Fuente: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/que-son-los-costos-de-mantenimiento-noticia-1097637>

Es importante destacar que el administrador de la infraestructura está enfocado en la actividad de planificación y control de las necesidades de cada bien y es el responsable de llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y ejecución de todas las obligaciones necesarias para la conservación del inmueble.

Para este seguimiento es necesario realizar el recorrido e inspección visual de la facilidad turística y levantar información del estado actual utilizando el “Registro de Inspección” (Anexo 1).

6.1.- Inspecciones para el mantenimiento

Establecidas las frecuencias, áreas e instalaciones recomendadas a ser inspeccionadas de una facilidad turística, es obligatorio recopilar y levantar información del estado actual y sobre todo identificar las falencias que tiene la infraestructura específicamente por el uso y deterioro.

Para realizar este levantamiento se requiere de un instrumento que es un formulario donde se va detallando las áreas a inspeccionar y los elementos en deterioro más comunes que puedan presentar, actividad que es realizada mediante el método de visualización y que posteriormente se procede a clasificar y describir el estado y porcentaje de deterioro existente.

Como condicionante puede enmarcarse las condiciones en “ninguna”, “leve” o “grave” y está sujeta al criterio y experiencia de la persona que realiza la evaluación e inspección visual. Esta clasificación está dada según el grado de desarrollo del deterioro, que podría afectar el uso y el grado de alteración de la infraestructura, al final del formulario se incluye una sección resumen de la inspección, donde se indica la condición general del elemento o área inspeccionada, pudiéndola clasificar en “aceptable,” “regular” y “deficiente”, revisar el cuadro Nro. 2; y, hacer un registro fotográfico.

Cuadro Nro. 2 Parámetros de la condición de deterioro

Condición	Descripción
Aceptable	No se presenta deterioro o fallas en el elemento o éstas se presentan muy leves, sin perjudicar la apariencia general de la estructura.
Regular	Se presenta deterioros o fallas de consideración, pero estos no perjudican el uso normal de la facilidad turística o la seguridad de sus ocupantes.
Deficiente	Existen fallas y deterioros graves que impiden el uso normal de la infraestructura civil que pueden poner en riesgo la seguridad de sus ocupantes.

Como resumen de la inspección se puede registrar si la infraestructura requiere de una intervención específica, que puede ser una reparación, sustitución, renovación y limpieza, si fuere el caso se debe indicar el plazo estimado para realizar la misma.

Una vez identificadas las acciones a realizar en la fase de inspección, a continuación se procede con la fase de ejecución física del mantenimiento, cambio o regeneración tanto interior o exterior en la facilidad turística, por tal motivo es necesario llevar el control y registro de las intervenciones realizadas durante el tiempo de uso y administración del inmueble, por lo que se lleva a cabo el llenado y registro de la ficha “Registro de intervenciones” (Anexo 2) documento de registro histórico del detalle de las intervenciones efectuadas.

6.2.- Ejecución del Modelo de Gestión para facilidades turísticas.

Las Facilidades Turísticas son todas las infraestructuras de complemento y apoyo que posibilita la visita en el atractivo con el fin de reforzar la experiencia turística, dentro de las categorías de facilidades turísticas se dispone:

1.- De apoyo a la gestión turística

- Punto de información.
- Centro de interpretación.
- I-tur - Información Turística.
- Centro de facilitación.
- Centro de recepción de visitantes.

2.- De observación y vigilancia

- Miradores.
- Torre de avistamiento de aves.
- Torre salvavidas.

3.- De recorrido y descanso

- Senderos.
- Estaciones de sombra y descanso.
- Áreas de acampar.
- Refugio de montaña.

4.- De servicio

- Baterías sanitarias.
- Estacionamientos.

Una vez mencionados todos los numerales anteriores, es prioritario que las facilidades turísticas instaladas a nivel nacional cuenten con un modelo de gestión para su uso, administración, mantenimiento y generación de rentabilidad, cada infraestructura instalada tanto por actores públicos o privados requiere de un presupuesto económico para el diseño, planificación, ejecución y obligatoriamente de un mantenimiento bajo una planificada periodicidad.

Por lo que, se recomienda que cualquier facilidad turística debe contar con el siguiente talento humano en la prestación de servicios turísticos en para el funcionamiento y uso productivo:

- 1.- Custodio o administrador del bien inmueble - facilidad turística.
- 2.- Personal que planifique y desarrolle estrategias para la divulgación del destino, atractivo turístico, promoción y mantenimiento y limpieza sobre el uso de la facilidad (llevar a cabo el análisis y ejecución del numeral 5 del presente documento).
- 3.- Personal o administrador capacitado para la identificación de fallas y deterioros en la infraestructura por su uso constante.
- 4.- Personal especializado o contratado para la ejecución de mantenimientos para el uso y cuidados del bien inmueble.

Los pasos señalados son cíclicos, de tal manera que se plantea una periodicidad no tan extendida para que cada persona encargada pueda planificar, ejecutar y evaluar las funciones asignadas que se enmarca en la operativización del presente Manual de Modelo de Gestión para Facilidades Turísticas.

7.- LOS NEGOCIOS TURÍSTICOS

El Ecuador es muy conocido y promocionado a nivel mundial por sus innumerables atractivos turísticos, por tal motivo cuenta con grandes perspectivas de desarrollo en diversos campos de la actividad económica. El turismo se ha convertido en un eje vital para la reactivación económica del país, ya que interviene en la generación de empleo, además de la inversión local y extranjera. Ayuda al fomento y desarrollo de ciertas infraestructuras como hoteles, puertos y vías.



Titulo: Servicios turísticos.

Fuente: <http://www.hotelcielozul.com/>

7.1.- Planeación para un modelo de negocio

Un Modelo de Gestión consiste en desarrollar conceptos, enfoques e instrumentos básicos para garantizar la factibilidad; económica y financiera de un proyecto turístico y, determina el factor más importante de sus potenciales clientes y de sus potenciales

competidores desarrollando, además, los planes de mercadeo, recursos humanos y organización empresarial con el objetivo de poner en marcha el negocio.

De manera simplificada, un Modelo de Gestión organiza de manera jerárquica, delimita funciones, roles de cada servidor, optimiza los periodos y la logística, determina los tiempos para uso y operación, proyecta la visitación, administración y mantenimiento, en definitiva, es la búsqueda de resultados con miras para la comprensión, comportamiento, calidad y excelencia en la prestación de un servicio sobre una infraestructura turística*.

Las facilidades turísticas son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor. Esto implica que, sin la existencia de estas facilidades, el recurso turístico rara vez se constituya en un producto turístico. Entre estas facilidades se deben contar: el equipamiento de alojamiento, los servicios de gastronomía, amenidades turísticas, infraestructura y/o servicios necesarios para el turista, accesibilidad y transporte.

El diseño de productos turísticos comprendidos como un medio eficaz de crear oportunidades para el desarrollo o implementación de PYMES es indudablemente la participación de la comunidad local en la actividad turística. En este orden de ideas, se pretende el enfoque óptimo para el desarrollo de productos turísticos, la obtención y combinación de productos que cumplan los requisitos relativos a resultados, tales como, la contribución económica, la conservación del ambiente y el mantenimiento de la cohesión social, además de potenciar al máximo el servicio al cliente, el gasto y la satisfacción de los visitantes.

Antes de dar operatividad y el planteamiento de un negocio dentro de una facilidad turística, es primero revisar el Modelo de Gestión primigenio respecto a la operatividad de la actividad turística sobre el atractivo turístico donde se encuentra emplazado, de tal modo que a este primer documento sino cuenta con la viabilidad para transformar y operar un negocio turístico es requirente actualizarlo, ajustarlo y acoplarlo para la operación comercial de las facilidades turísticas para su uso y permanencia en el entorno al atractivo turístico.



Fuente: MINTUR - Guía del emprendedor turístico

Muchos países a nivel mundial han dedicado sus esfuerzos para plantearse el diseño y construcción de facilidades turísticas como clave para ofrecer productos turísticos de calidad. Por tal motivo, se busca consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, mejorando la calidad de vida de su población y a la vez procurando satisfacción de la demanda turística, aprovechando las ventajas competitivas y elementos de unicidad del país; por ello, se promueve la inversión, diseño, ejecución y mantenimiento de facilidades turísticas con la finalidad de potencializar las condiciones de la oferta turística nacional, fomentando el desarrollo local para generar oportunidades equitativas en el marco del desarrollo sostenible.



Título: Como administrar un negocio

Fuente: <https://corbuse.edu.mx/blog/index.php/como-administrar-un-negocio-de-alimentos/>

Por tal motivo, con las facilidades turísticas implementadas a nivel nacional, bajo distintos proyectos de inversión institucional implementados por la autoridad nacional de turismo, se desea que estas facilidades comiencen como un giro de negocio.

Para el inicio de un negocio, se debe considerar dos etapas: etapa de planeación y la de ejecución.



Título: Montañita, Santa Elena, Ecuador.

Fuente: <https://www.traveler.es/viajes-urbanos/articulos/viajar-a-montanita-ecuador-que-ver-que-hacer/16127>

7.1.1.- Etapa de planeación:

Como su nombre lo indica, esta etapa se refiere a la planeación y organización necesaria para empezar un negocio, dependiendo de la calidad de lo planificado, para que el tipo de negocio sea exitoso y se pueda conocer la probabilidad de que el proyecto sea rentable (Bmfinversiones, 2021).

1.- Definición de la idea de negocio: Puntualizar a que grupo se pertenecerá y el tipo de negocio que se quiere iniciar, la ventaja es que en las facilidades turísticas se tiene la flexibilidad de utilizarlas en espacios prediseñados y adaptarlos a las necesidades de operación, lo importante es prestar atención a las necesidades que requieren los visitantes para uso y deleite del atractivo turístico, al complementarlos con las facilidades turísticas.

2.- Entorno para el tipo de negocio: Analizar qué tipos de negocios ya existen y están funcionando en el área circundante. Indudablemente es obligatorio analizar las necesidades de la zona y específicamente de los visitantes quienes realizan la actividad en el atractivo turístico.

3.- Estudios de mercado: Debido al inicio de un negocio, el emprendedor no cuenta con todos los recursos económicos necesarios, por tal motivo, puede realizar encuestas a los visitantes del área para conocer las oportunidades de negocio además de conocer las realidades, requerimientos e intereses bajo la percepción del turista que se pueda implementar en el modelo de negocio.

4.- Elaboración de un presupuesto: Detallar todos los costos mensuales que se necesita para cubrir el funcionamiento y operación del negocio: costos de arrendamiento o concesión, costos para limpieza y mantenimiento óptimo de la infraestructura, gastos de los servicios públicos domiciliarios, (Agua, luz, internet, etc.).

5.- Objetivo del negocio: Se debe definir quiénes son tus potenciales clientes y dirigir a este grupo focal los esfuerzos en venta, marketing, atención al cliente y calidad en el servicio para el deleite del visitante.

6.- Plan de negocios: En este paso se debe incluir y concatenar todos los puntos anteriores, tener toda la información del proyecto para su implementación bajo un modelo de negocio que ayudará a tener un control de los avances y poder detectar posibles fallas a corregir en el desarrollo del negocio.



Fuente: MINTUR

7.1.2.- Etapa de ejecución

La fase de implementación y puesta en ejecución de la etapa de planeación consta de los siguientes pasos:

1.- Financiamiento: Lo ideal al momento de iniciar un emprendimiento es tener los recursos económicos mínimos para la inversión inicial; en el caso que no se disponga de recursos económicos propios se optaría por conseguir un financiamiento bancario o cooperativista razonable y con base en las proyecciones de rentabilidad y retorno de la inversión esperado, o de ser el caso se puede buscar un socio estratégico para iniciar y crecer en el proyecto con un porcentaje de ganancia mutuo.

2.- Modelo de gestión del negocio: Cuando la facilidad turística está construida, se debe poner en marcha con un modelo de negocio, (un modelo de negocio es la conceptualización de la forma en que la empresa generará ingresos de manera rentable, recurrente y escalable, a través de la propuesta de valor en base a los recursos turísticos con los que cuenta su entorno). Este modelo describe los fundamentos de cómo una organización crea, desarrolla y captura valor.

Para revisar a detalle la operativización de un modelo de negocio, se sugiere revisar la “Guía del Emprendedor Turístico” herramienta metodológica realizada por el MINTUR, por la dirección de Fomento Turístico, en el siguiente link se puede visualizar: <https://n9.cl/rsqzm>

3.- Búsqueda de proveedores: Si dentro del proyecto del modelo de negocio la facilidad turística esté dentro de la prestación de un servicio turístico de alimentos y bebidas se deberá contactar con posibles proveedores de productos y servicios locales (generando empleo y redistribuyendo ingresos económicos en la localidad), se debe solicitar varias cotizaciones, comparar precios y calidad para fomentar excelencia en el servicio turístico.

4.- Contratación y capacitación al personal: Para el desarrollo sustentable del modelo de negocio es inexcusable la no contratación de personal local, ellos conocen la realidad del destino y hacen más atractiva la estancia del visitante en el destino, debido a su conocimiento cultural, gastronómico, ancestral y territorial; este personal nativo debe estar capacitado en el servicio y atención al cliente además de conocer la misión y modelo de negocio.

5.- Formalización del negocio: Una vez implementado y puesto en ejecución el modelo de negocio, es necesario formalizar el mismo, con el registro turístico. Con este paso, se asegurará estar dentro del catastro de servicios turísticos de la autoridad nacional de turismo y del municipio y tendrá la oportunidad de recibir capacitaciones, asesorías, certificaciones y varios beneficios como prestador de servicios turísticos.

6.- Promoción y puesta en marcha: Después del arduo trabajo en las etapas de planeación y ejecución es hora de poner en marcha el negocio y abrirlo a todo el público en general, debe ejecutar una estrategia de comunicación para promocionar el emprendimiento con el atractivo turístico, la ubicación, los servicios y prestaciones que se oferten.



Fuente: MINTUR

*Requerimientos para ejecución y operativización

Para que el desarrollo turístico sea integral, se recomienda revisar las herramientas técnicas y metodológicas realizadas por el MINTUR, la cual permitirá poner en práctica los conceptos y herramientas necesarias para desarrollar experiencias de calidad en torno a un atractivo turístico, adicionalmente se puede revisar ejemplos sobre la operativización de productos, destinos, atractivos y modelos de negocios, que se encuentran los siguientes manuales:

- 1.-Manual de atractivos turísticos.
- 2.-Manual de generación de oferta turística.
- 3.-Manual de generación de rutas e itinerarios turísticos.
- 4.-Manual de estructura de productos con base a un atractivo turístico.
- 5.-Manual de facilidades turísticas.

Los mismos que se encuentran ubicados en la biblioteca digital del Ministerio de Turismo, en los apartados: Publicaciones, Manuales, Manuales de Gestión y Planificación Turística.

Link: <https://www.turismo.gob.ec/biblioteca/>



Fuente: MINTUR



Fuente: MINTUR

8.- RECOMENDACIONES

- Un modelo de gestión es una valiosa herramienta para entender que su ejecución ayudará a las empresas u organizaciones a ser más competitivas y ser un referente corporativo introduciendo una mayor armonía en la gestión y liderazgo.
 - En un plan de mantenimiento se debe trabajar combinando acciones preventivas y correctivas; éstas van a depender del costo de oportunidad que generen cada una de ellas.
 - Cuando se realizan las inspecciones periódicas se deben programar la revisión de la mayoría de elementos que conforman la estructura de cada piso con el fin de recopilar la mayor cantidad de información posible y evitar realizar segundas inspecciones que generan un gasto de recursos y tiempo innecesario.
 - El mantenimiento preventivo ayuda a reducir los costos de realizar reparaciones a mayor escala, mientras el costo de inversión de éste no supere el de la acción correctiva.
 - Determinar obligatoriamente un presupuesto para mantenimiento de las facilidades turísticas, actividad que debe realizarse con planificada periodicidad para que las facilidades estén funcionales y operativas para el uso, aprovechamiento y deleite de los visitantes.
- Con el fin de salvaguardar las condiciones de seguridad y para mantener los espacios y dependencias diseñados e integrados en una facilidad turística, estos no deberán destinarse para otros usos distintos de los que estuvieran asignados y diseñados originalmente como parte integral del proyecto.
 - Una vez validada la presente herramienta, es prioritario modificar, actualizar y reajustar el primer Modelo de Gestión en donde se encuentra todas las directrices para el desarrollo turístico en donde se encuentra emplazado el destino o atractivo turístico, adicionalmente se pretende que la actualización adicional del Estatuto Orgánico de Funciones y el Manual de Diseño de procesos de la gestión de uso, administración, cuidado y mantenimiento del bien inmueble.

Para cualquier cambio de uso o modificación de las dotaciones, elementos de construcción e instalaciones, será necesario contar, previamente, con el asesoramiento e informes técnicos pertinentes sin perjuicio de solicitar las licencias y autorizaciones correspondientes al GAD municipal o a la autoridad nacional de turismo, por parte de quien sea propietario o haya financiado la facilidad turística.

9.- BIBLIOGRAFÍA

Arencibia, J. (2008). *CONCEPTOS FUNDAMENTALES SOBRE EL MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS*. Matanzas, Cuba: Revista de Arquitectura e Ingeniería.

Bmf inversiones. (03 de 07 de 2021). <https://www.bmf inversiones.com/blog/como-iniciar-un-negocio-guia-basica>.
Obtenido de <https://www.bmf inversiones.com/blog/como-iniciar-un-negocio-guia-basica>: <https://www.bmf inversiones.com/blog/como-iniciar-un-negocio-guia-basica>

Camacho Salazar, P. (2009). *Diseño de un Plan Modelo de Mantenimiento para Edificios del ICE*. Costa Rica: INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONSTRUCCIÓN.

Economipedia. (23 de 06 de 2021). <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>: <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>

García, F. (2002). *MANTENIMIENTO Y VIDA ÚTIL DE LOS EDIFICIOS*. Alicante: Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Alicante.

Hegazy, T. (2006). Computerized System for Efficient Delivery of Infrastructure Maintenance/Repair Programs. *JOURNAL OF*

CONSTRUCTION ENGINEERING AND MANAGEMENT - ASCE, 26-34.

Huertas López, T., Suárez García, E., & Salgado Cruz, M. (2020). Diseño de un modelo de Gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Universidad y Sociedad*, 165-177.

Lifeder. (01 de 07 de 2021). <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>.
Obtenido de <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>: <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>

Matulionis, R., & Freitag, J. (1990). *PREVENTIVE MAINTENANCE OF BUILDINGS*. Nueva York: Editorial Van Nostrand Reinhold.

Quintana, L. (2004). *PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL DE EDIFICACIONES ADMINISTRATIVAS*. Costa Rica: Informe de trabajo de graduación. Escuela de Ingeniería Civil Universidad de Costa Rica.

Riccucci, E. (2003). *TECNOLOGÍA PARA EL MANTENIMIENTO*. Buenos Aires, Argentina: Centro Argentino de Ingenieros.

Anexo 1

Registro de inspecciones para mantenimiento									
Fecha:						Inspector:			
Ubicación:						Facilidad turística:			
Detalle de la Inspección									
Elemento:	Nivel a inspeccionar:	Última inspección:			Motivo de inspección:	Inspección periódica (preventiva): <input type="checkbox"/>			
Tipo:	Área a inspeccionar:	Unidad:				Inspección de mantenimiento (correctiva): <input type="checkbox"/>			
Descripción:									
Deterioro/falla		Condición del deterioro/falla			%	Observaciones			
		Ninguno	Leve	Grave	Deterioro				
En estas celdas detallar los deterioros y fallas frecuentes determinados en este instrumento de acuerdo a la facilidad turística y a los rubros a revisar.									
Resumen de la Inspección									
Condición general:	Aceptable <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Deficiente <input type="checkbox"/>	Intervención requerida:	Ninguna <input type="checkbox"/>	Reparación <input type="checkbox"/>	Sustitución/renovación <input type="checkbox"/>	Limpieza <input type="checkbox"/>	
Plazo intervención:	Ninguno <input type="checkbox"/>	Programable <input type="checkbox"/>	Urgente <input type="checkbox"/>	Plazo estimado:					
Observaciones Generales:									

Anexo 2

Registro de intervenciones para mantenimiento						
Fecha:					Inspector:	
Ubicación:					Facilidad turística:	
Detalle de la Actividad						
Elemento:	Nivel atendido:	Actividad realizada:	Ninguna []	Reparación []	Sustitución/ renovación []	Limpieza []
Tipo:	Cantidad atendida:	Unidad:				
Descripción actividad:						
Artículo Nro.	Código del artículo	Descripción del material o servicio empleado	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Total
Resumen de la actividad						
Tiempo utilizado en la ejecución de la actividad:					Monto total:	
Actividad realizada debido a:			Solicitud de mantenimiento (correctivo) []	Mantenimiento preventivo []		
Observaciones:						



@MinisterioTurismoEcuador



@ministerioturismoec



@TurismoEc

Ministerio de Turismo



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos

www.turismo.gob.ec