



**Universidad de Oriente  
Núcleo Nueva Esparta  
Escuela de Hotelería y Turismo**

**TABULADOR DE SERVICIOS PARA CATEGORIZAR LOS  
CAMPAMENTOS TURISTICOS DE VENEZUELA**

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito  
parcial para optar el Título de**

***“Licenciado en Turismo”***

**MARJORY NIEVES BERBUDEAU**

**C.I 14.318.297**

**Guatamare, Julio de 2007**

## **DEDICATORIA**

A mí por mi esfuerzo dedicado en la elaboración de este trabajo

A mis padres Catherine Berbudeau y Abilio Nieves por todo el apoyo que me han dado siempre

A mi fiel Boris Arana por estar conmigo durante cinco años en la buenas y en las malas

A todos los estudiantes de la Universidad de Oriente espero que le sirva para sus consultas en todo trabajo que realice de la universidad

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia por estar pendiente, en especial a Melissa y Tahide Nieves por leerme el trabajo y corregirlo.

Muy agradecida a mi tutor Jorge de Abreu siempre dispuesto a dedicarle tiempo y aportar sus conocimientos en la tesis.

Al prof. Rafael Lunar por su apoyo y orientaciones para elaborar el proyecto.

A todos los profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente por que son los mejores en conocimiento en el área del turismo.

Al Ministerio de Turismo por abrirme las puertas y adquirir nuevos conocimientos.

Al personal del Ministerio de Turismo en especial a Karem Quintero, Elvia Millán, Sobeida Hurtado, Luis Vargas, Madeline Carrión porque han dedicado de su tiempo en leer y aportar sus ideas para este trabajo, Albimar por molestarla en buscar todos los expedientes de campamento del archivo.

A Borisito por hacerme siempre las gestiones durante el trabajo.

Sol Naranjo y Cecilia Bracho por orientarme y sacarme de dudas durante la elaboración del trabajo.

**Muchas gracias a todos!**

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
SINOPSIS.....	IX
CAPITULO I.....	2
1.1. Denominación de la empresa donde se realizó la Pasantía.....	2
1.2 Localización del Ministerio de Turismo.....	5
1.3 Filosofía de Gestión .....	5
1.4 Estructura Organizativa del Ministerio de Turismo.....	5
1.5 Unidad de Objeto de Estudio.....	7
CAPITULO II.....	16
2.1 Situación a Evaluar. ....	16
2.2 Objetivos. ....	19
2.2.1 Objetivo General.....	19
2.2.2 Objetivos Específicos.....	19
2.3 Marco Teórico donde se Sustentó este Estudio.....	20
CAPITULO III.....	28
3.1 Tipo de investigación.....	28
3.2 Diseño de la Investigación.....	29
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
CAPITULO IV.....	34
4.1 Conocer los servicios que actualmente prestan los campamentos turísticos en Venezuela. ....	34
4.2 Bases Legales para categorizar los campamentos venezolanos.....	53
4.3 Criterios de Servicios y Calidad a Implementar en un Campamento Tipo Fijo en Venezuela.....	107

4.4 Criterios de Servicios y Calidad a Implementar en un Campamento	
Tipo Móvil en Venezuela.....	119
PROPUESTA.....	130
AREAS COMUNES .....	143
AREA DE LAVANDERIA .....	144
DEPOSITOS .....	153
CONCLUSIONES .....	157
RECOMENDACIONES.....	161
BIBLIOGRAFÍA.....	163

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 .....	35
Ubicación de los Campamentos por Entidad Federal .....	35
Cuadro N°2 .....	36
Número Total de Habitaciones en campamentos .....	36
Cuadro N°3 .....	38
Número Total de Habitaciones por Entidad Federal. ....	38
Cuadro N° 4 .....	39
Número de plazas camas de cada campamento .....	39
Cuadro N° 5 .....	41
Número de Plazas Camas por Entidad Federal.....	41
Cuadro N° 6 .....	42
Cantidad de campamentos Inspeccionado y No Inspeccionado.....	42
Cuadro N° 7 .....	43
Número de Inspección por año .....	43
Cuadro N° 8 .....	45
Área de Recepción .....	45
Cuadro N° 09 .....	46
Área de Habitación y Servicios que presta .....	46
Cuadro N° 10 .....	48
Área de Sanitarios .....	48
Cuadro N° 11 .....	49
Área de Servicios de Alimentos y Bebidas .....	49
Cuadro N° 12 .....	50
Área de la Cocina .....	50
Cuadro N° 13 .....	51
Área Común.....	51

Cuadro N° 14 .....	52
Área Otros Servicios .....	52
Cuadro N° 15 .....	80
Clasificación según instalaciones y servicios de los campamentos.....	80
Cuadro N° 16 .....	96
Servicios Mínimos de un Campamento .....	96

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1. ....	6
Organigrama del Ministerio de Turismo. ....	6
Gráfico N° 2. ....	13
Organigrama de Normas y Certificación. ....	13
Grafico nº 3.....	24
Prepara .....	24
Gráfico N° 4 Pirámide de Kelsen .....	53



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO**

**TABULADOR DE SERVICIOS PARA CATEGORIZAR LOS  
CAMPAMENTOS TURÍSTICOS DE VENEZUELA.**

Autor: Marjory Nieves

Tutor Académico: Jorge de Abreu

Tutor Empresarial: Sobeida Hurtado

**SINOPSIS**

Dentro del Sistema Turístico el alojamiento es uno de los elementos importantes debido a la facilidad que le brinda al turista en pernoctar, de forma temporal en un destino.

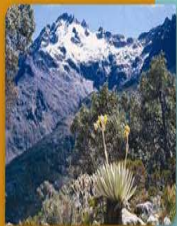
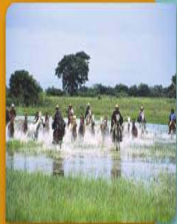
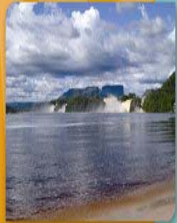
En el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico del año 1992, en Venezuela, se contemplan dentro de su clasificación los Campamentos de Turismo, definiendo a estos como los prestadores de un servicio de alojamiento en un espacio de terreno debidamente delimitado, equipados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en un período de tiempo limitado, ya sea utilizando carpas, remolques, infraestructuras fijas, cabañas, etc., pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

Actualmente, en el Registro Turístico Nacional (R.T.N) llevado por el Ministerio de Turismo (MINTUR), se encuentra registrado un total de 57

campamentos a nivel nacional hasta el año 2006 de los cuales ninguno se encuentra categorizado, aunque existe una categorización de primera a tercera clase, según el reglamento de alojamiento. Es por eso que la autora propone crear un Tabulador para categorizar los campamentos.

El presente trabajo fue realizado bajo la modalidad de pasantía, en el Ministerio de Turismo, tiene como objetivo general elaborar un tabulador de servicios basado en criterios de calidad para categorizar a los campamentos turísticos de Venezuela; por tal motivo se realizó un estudio a través de un proyecto factible que trata de aportar un instrumento nuevo que no existe en el organismo, utilizando el diseño de la investigación documental basada en la recolección de diferentes fuentes bibliográficas y documentos legales, las cuales se analizaron para crear finalmente el tabulador.

La investigación está estructurada en cinco capítulos: Capítulo I: Aspectos generales del Ministerio de Turismo (que contiene la descripción y funcionamiento del organismo), Capítulo II: Situación a evaluar (hace referencia de la problemática, objetivo general y específico); Capítulo III, Marco metodológico; Capítulo IV: Análisis de los resultados y Capítulo V, Propuesta del tabulador. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.



*CAPITULO I*  
*ASPECTOS GENERALES DEL*  
*MINISTERIO DE TURISMO*

## **CAPITULO I**

### **1.1. Denominación de la empresa donde se realizó la Pasantía.**

El Organismo donde se realizó las pasantías fue en el Ministerio de Turismo, creado según Gaceta Oficial número 38.109 de fecha Caracas 18 de enero de 2005, donde se plasma las competencias del Ministerio de Turismo las cuales son las siguientes:

1.- La regulación, formulación y seguimiento de políticas, la planificación realización de las actividades del ejecutivo Nacional en materia turística; bajo la orientación rectora de los principios y lineamientos contenidos en el Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

2.- La regulación, formulación, seguimiento y evaluación de políticas relativas a la preparación del Plan Nacional Estratégico de Turismo y otros planes generales que fomenten los destinos y productos turísticos nacionales, la modernización tecnológica y operativa de las empresas del sector turísticos, la identificación de nuevos destinos y recursos turísticos, el diagnóstico de las circunstancias y factores que afectan la oferta turística nacional y el diseño de estrategias encaminadas al desarrollo del turismo nacional; todo ello con la participación de los actores del sistema turístico nacional.

3.- Coordinar con los estados, municipios y los otros integrantes del sistema turístico nacional la elaboración de planes y programas, y en general todo lo atinente a la política del sector turístico.

4.- Realizar estudios, análisis y preparar informes contentivos de valoraciones de estadísticas, información y otros datos relativos al turismo, necesarios para la formulación de políticas públicas en la materia. Para ello, coordinará y centralizará toda la información sobre el sector proveniente de los actores del sistema turístico nacional.

5.- Evaluar y hacer seguimiento al impacto que genere la aplicación de las políticas en la materia turística sobre los prestadores de servicios turísticos y sus asociaciones, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico y, en general, cualquier persona natural o jurídica que explote la actividad turística. Tal evaluación medirá, entre otras variables, la relación costo-eficacia de cada política en particular, la interacción entre la infraestructura turística y los mercados, la generación de valor agregado al sector y en general, la influencia de tales políticas en el posicionamiento y rentabilidad de las empresas turísticas.

6.- Dirigir las relaciones de cooperación internacional en materia turística de acuerdo a las pautas que se hayan fijado de manera coordinada con los órganos y entes competentes en la materia.

7.- Promover, con los órganos y entes competentes la participación protagónica de las comunidades en la oferta y gestión de productos turísticos, mediante la constitución de formas alternativas de organización popular.

8.- Las demás que le asignen las leyes y reglamentos.

Con la creación del Ministerio de Turismo y el cumplimiento de estas competencias, la actividad turística a nivel nacional debe tener un mejor auge

y crecimiento y mayor control y desarrollo del turismo en todo el territorio; cabe recalcar que de estas competencias surge la nueva Ley Orgánica de Turismo, Gaceta Oficial N° 38.215, en la fecha de 23 de junio de 2005 donde enuncia que el Ministerio de Turismo es el órgano rector y la máxima autoridad administrativa, encargado de formular, planificar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar las políticas, planes, programas, proyecto y acciones estratégicas destinados a la promoción de Venezuela como destino turístico.

En tal sentido le corresponde al Ministerio de Turismo, según la Ley Orgánica de Turismo (2005) en su artículo siete (7), las siguientes funciones:

1.- La promoción de la inversión turística, relacionada con las actividades del sector público destinadas al estudio, evaluación, certificación de proyectos de inversión turística, así como todas aquellas actividades destinadas a la captación de inversionistas o capitales de interés para el desarrollo turístico nacional incluyendo la aplicación de incentivos turísticos fiscales o de otro orden.

2.- El desarrollo turístico vinculado con las actividades del sector público destinadas al seguimiento y control de la ejecución de los proyectos de desarrollo turístico, conforme a las normas dentro de las cuales hayan sido autorizados.

3.- El registro, autorización, certificación y control turístico de las actividades del sector público destinadas a la supervisión de los prestadores de servicios turísticos, el mantenimiento de los registros necesarios, otorgando las certificaciones previstas en la ley e inspeccionando el cumplimiento de las normas bajo las cuales operan dichos prestadores de servicios turísticos, de acuerdo al reglamento especial que se dicte.

## **1.2 Localización del Ministerio de Turismo**

El Ministerio se encuentra ubicado en la Av. Francisco de Miranda con Av. Principal de la Floresta. Caracas, Distrito Capital.

## **1.3 Filosofía de Gestión**

La filosofía de gestión esta compuesta por la Misión y Visión para el Ministerio de Turismo (2006) [Pagina Web en línea]. Disponible: <http://www.mintur.gob.ve>. [Consulta 2006, Mayo] son las siguientes:

### **Misión**

“Facilitar los mecanismos necesarios para el desarrollo endógeno del turismo mediante la inversión pública y privada, el fomento de una cultura turística y la participación protagónica de los actores que conforman el sistema turístico nacional”.

### **Visión.**

“Posicionar nacional e internacionalmente el producto turístico “Venezuela”, como herramienta estratégica del desarrollo del país y fuente de bienestar para la población.”

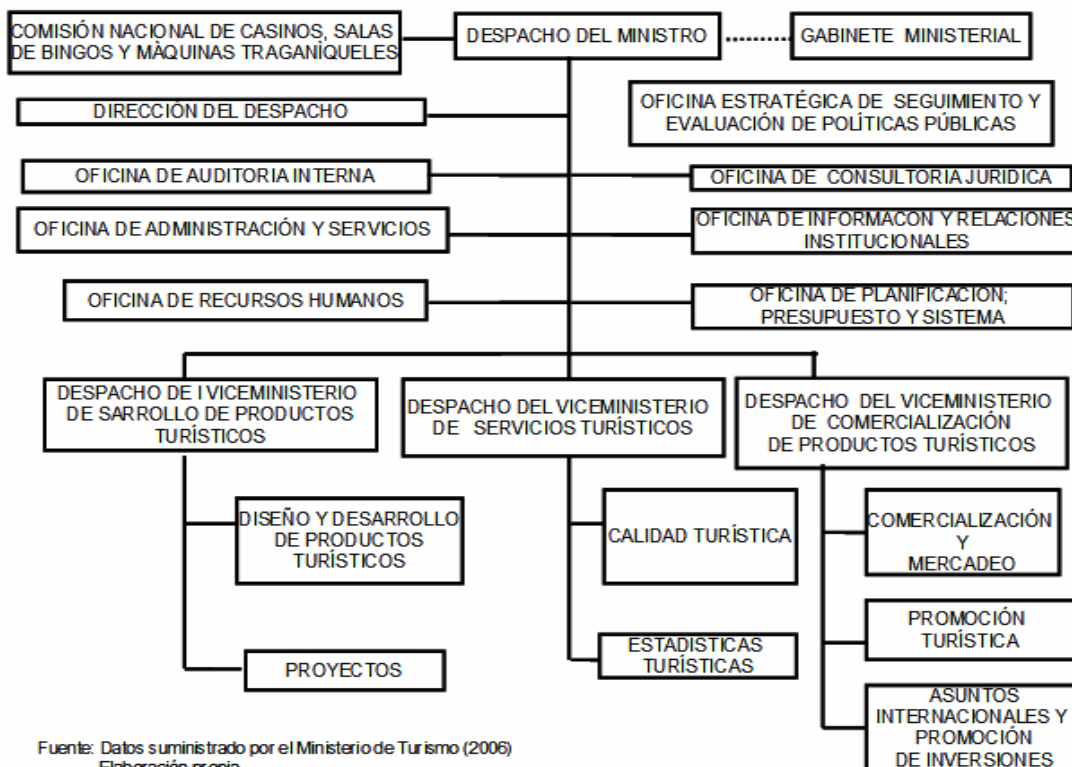
## **1.4 Estructura Organizativa del Ministerio de Turismo.**

En el momento de las pasantías, el organigrama era el que se puede observa en el gráfico N° 1, donde el Ministro era el Sr. Wilmar Castro Soteldo precedido de 8 oficinas que son: Administración y Servicios, Recursos Humanos, Consultoría jurídica, Planificación y Presupuesto, Información y Relaciones Institucionales, Auditoria interna, Dirección del Despacho.

Se encuentra tres Viceministerios, de los cuales son: Viceministerio de Desarrollo Turístico a cargo de Lic. Rafael Torres, conformada por dos direcciones; Viceministerio de Servicios Turísticos a Cargo de Ing. Dalila Monserrat conformada por dos Direcciones y el Viceministerio de Comercialización y Productos Turísticos a cargo de la Arq. Yomana Koteich conformado por tres direcciones.

Cabe mencionar que actualmente esta estructura está siendo modificada, eliminando un Viceministerio así como los cargos asignados, al mismo.

**Gráfico N° 1.**  
**Organigrama del Ministerio de Turismo.**





### **1.5 Unidad de Objeto de Estudio.**

El área donde la pasante realizó la pasantía, es la Dirección General de Calidad Turística perteneciente al Vice Ministerio de Servicios Turísticos, esta se encuentra dividida en Dirección de línea de Licencias y Registro, Control y Fiscalización y la unidad objeto de estudio es específicamente en la Dirección de Línea de Normas y Certificación.

### **Viceministerio de Servicios Turísticos**

El Viceministerio de Servicios Turísticos promueve y fortalece los servicios turísticos que conforman la plataforma turística nacional, tales como el transporte aéreo, terrestre y marítimo; la red de hoteles y posadas, la red de restaurantes y suministros de servicios gastronómicos; entre otros. Este Viceministerio está integrado por: La Dirección General de Estadísticas Turísticas y la Dirección General de Calidad Turística. Según material suministrado por el Ministerio de Turismo (2006) su misión y visión son las siguientes:

#### **Misión**

El Viceministerio de Servicios Turísticos es el ente rector de las Políticas Turísticas responsable del diseño y aplicación de estándares de calidad, normas, certificaciones, registros y fiscalizaciones, asistidos con información estadística oportuna, confiable y consistente, con equipos de trabajos líderes e innovadores para diseñar, implantar y desarrollar el Sistema Nacional de Calidad de los Servicios Turísticos y el Sistema Integral de Estadísticas Turísticas, a fin de apoyar la toma de decisiones estratégicas

del Ministerio del Turismo y satisfacer los requerimientos del Plan Nacional de Desarrollo.

## **Visión**

Consolidarse como el ente rector de las Políticas Turísticas garante de la calidad de los servicios turísticos y el suministro de las estadísticas del sector, sustentado en el desempeño de un personal con elevados niveles de competencia y compromiso, para contribuir al equilibrio económico, social, político, territorial e internacional establecido en el Plan Nacional de Desarrollo y convertir al turismo en la segunda actividad generadora de divisas.

## **Direcciones de Líneas Adscritas a la Dirección General de Calidad Turística**

La Dirección General de Calidad Turística, esta comprendida por tres Direcciones de Líneas: Control y Fiscalización, Normas y Certificación y Registros y Licencias,

### **Dirección de Línea de Registros y Licencias**

En la Ley Orgánica de Turismo de fecha 23 de junio de 2005 Gaceta Oficial Nº 38.215, en su capítulo V, Artículo 87 plantea que: “El Ministerio de Turismo tendrá a su cargo el Registro Turístico Nacional (RTN) en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en la República.” Por lo tanto, la Dirección de Línea de Registros y Licencias, tiene como función primordial desarrollar todas las actividades correspondientes a la inscripción y renovación de los Prestadores

de Servicios Turísticos en el Registro Turístico Nacional y el otorgamiento de Licencias a quienes hayan cumplido con los requisitos exigidos por la ley. Según material suministrado por el Ministerio de Turismo (2006), la visión y la misión de esta dirección es la siguiente:

### **Misión**

Establecer nuevos parámetros y directrices que permitan mejorar el Registro y la Renovación de los Prestadores de Servicios Turísticos, tanto de las Personas Naturales como de las Personas Jurídicas, brindando seguridad, confiabilidad y veracidad en la información manejada dentro del Servicio Turístico Nacional, a fin de apoyar la toma de decisiones estratégicas del Ministerio del Turismo y satisfacer los requerimientos del Plan Nacional de Desarrollo.

### **Visión**

Consolidarse como el Ente Rector de las políticas turísticas, en materia de Registro y Licencias Turísticas, logrando en corto y mediano plazo el desarrollo y desenvolvimiento de la Dirección, con eficiente y eficaz capacidad de respuesta hacia los Prestadores de Servicios en cuanto a la Inscripción, Registro, Otorgamiento y Renovación de las Licencias requeridas, cumpliendo con la normativa técnica y jurídica para ejercer la actividad turística dentro del territorio nacional, enmarcado en la calidad de servicio del Registro Turístico Nacional.

## **Objetivo**

Mantener actualizado el Registro Turístico Nacional en coordinación con INATUR, con el fin de conocer y controlar la calidad de la oferta de planta, equipamiento y facilidades que conforman el Sistema Turístico Nacional.

## **Funciones**

- Recibir, analizar y procesar las solicitudes de los prestadores de servicios turísticos en cuanto a la inscripción en el Registro Turístico Nacional y el otorgamiento de la licencia respectiva de acuerdo al tipo de prestador así como cualquier otra solicitud establecida en la normativa legal existente.

- Elaborar, actualizar y mantener tanto los listados como los registros estadísticos de los prestadores de servicios turísticos.

- Solicitar a la Dirección de Control y Fiscalización las inspecciones requeridas para la inscripción y renovación en el Registro Turístico Nacional.

- Asesorar y dar asistencia técnica en los distintos aspectos del Registro Turístico Nacional.

- Revisar permanentemente los expedientes administrativos de los prestadores de servicios turísticos, para su debida actualización.

- Participar conjuntamente con la Dirección de Normas y Certificación en la revisión y/o creación de los Reglamentos que competen a los prestadores de servicios turísticos.

El Área de Registro Turístico Nacional (R.T.N.), tiene bajo su responsabilidad la inscripción y renovación, previo cumplimiento de la normativa técnica y jurídica para todos los Prestadores de Servicios Turísticos tales como:

Personas Jurídicas:

- Empresas de Alojamiento (Hoteles de Turismo, Moteles de Turismo, Hoteles Residencia de Turismo, Posadas de Turismo, Pensiones de Turismo, Hospedajes de Turismo, Hatos, Fincas, Haciendas, Estancias de Turismo y Desarrollo Agrícolas).

- Agencia de Viajes y Turismo.

- Empresas de Turismo Complementario.

- Empresas de Transporte Turístico (Terrestre, Acuático y Aéreo).

- Cooperativas (Alojamiento, Agencia de Viajes, Empresas Complementarias y Transporte)

Personas Naturales:

- Guías de Turismo, Agentes de Turismo, Conductores de Turismo, Consultores de Turismo.

## **Dirección de Línea Normas y Certificación**

Esta dirección es donde se está elaborando el presente proyecto, según material suministrado por la Dirección de Normas y Certificación (2006), la Visión y la Misión de esta dirección es la siguiente:

### **Visión**

Normaliza y Certifica la calidad de los servicios de los Prestadores de Servicios Turísticos, mediante la implementación de controles, normas y procedimientos que garantizan la calidad de los mismos a nivel nacional de acuerdo con la exigencia y satisfacción del usuario.

### **Misión**

Velar por el cumplimiento y aplicación de las normas de calidad a las cuales deben adecuarse los prestadores de servicios turísticas a fin de lograr el “Certificado de Calidad”, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el turista, el trabajador, la comunidad receptora y el empresario y a su vez coadyuvar al fortalecimiento del desarrollo del Sistema Nacional de Calidad de los Servicios Turísticos.

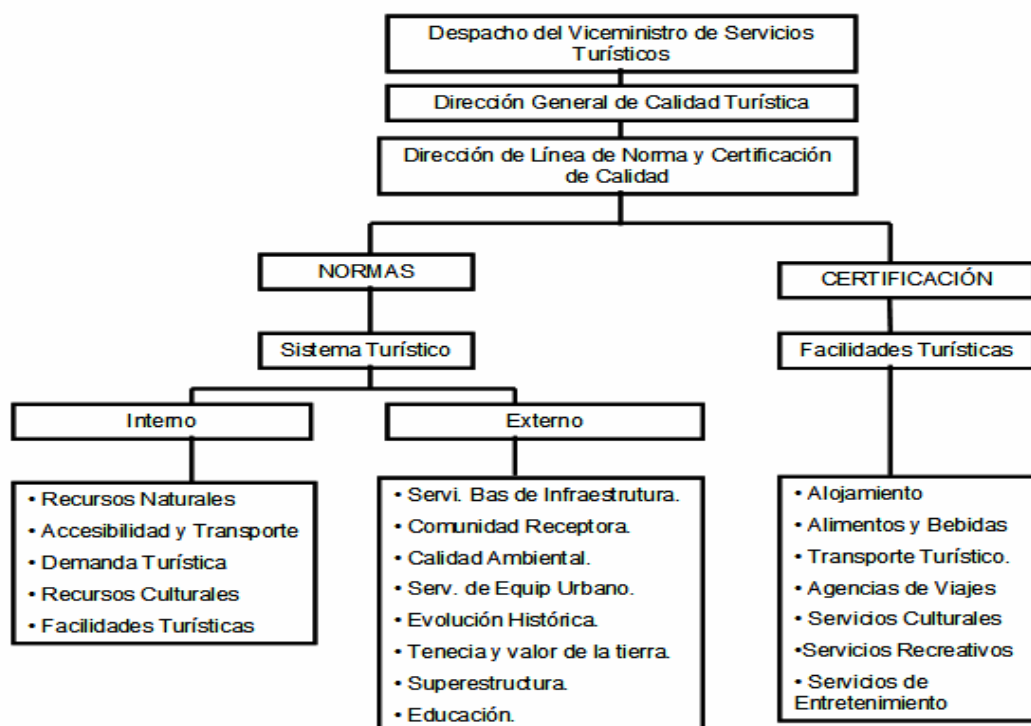
### **Objetivos.**

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora.
- Mejorar la prestación del servicio turístico para satisfacer las expectativas de la calidad del usuario.

- Mejorar los niveles de productividad y competitividad del prestador de servicios, incrementando beneficios, asegurando la estabilidad de la empresa y a su vez, mejorando el mercado.
- Mejorar la calidad de la actividad turística en general, para consolidar una cultura turística que contribuya a elevar la calidad de vida de la población.

La estructura organizativa de la Dirección de Normas y Certificación se puede observar en el gráfico N° 2.

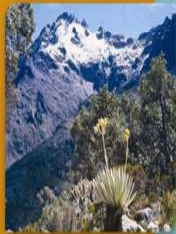
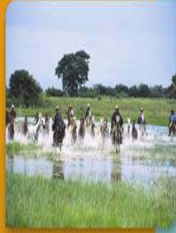
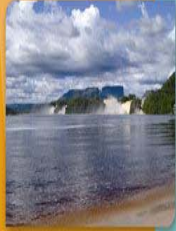
**Gráfico N° 2.**  
**Organigrama de Normas y Certificación.**



Fuente: Datos suministrado por la Dirección de Normas y Certificación, MINTUR.  
Elaboración propia (2006)

Para el momento de la pasantía, la estructura Organizativa de la Dirección de Normas y Certificación se encontraba en la Dirección General de Calidad Turística a cargo del Ingeniero Ricardo Petit, seguido de una Dirección de Línea a cargo del Arquitecto Luis Vargas que a su vez tiene a su cargo 2 Especialistas en Turismo: La Lic. Elvia Millan y la Lic. Karem Quintero.





*CAPITULO III*  
*SITUACION A EVALUAR*

## CAPITULO II

### 2.1 Situación a Evaluar.

Para dar inicio a la actividad turística, se requiere como primer paso, el traslado del turista de su lugar de origen a un destino seleccionado de acuerdo a sus exigencias, necesidades de recreación y esparcimiento. Para cubrir las necesidades exigidas, se requiere que el sitio seleccionado por el turista, cuente entre otros, con la disponibilidad de servicios de hospedaje y este a su vez con un personal idóneo capaz de cubrir las expectativas del turista, es por esto que dentro del Sistema Turístico los establecimientos de alojamientos constituyen un servicio turístico importante por la facilidad que le brinda al turista en pernoctar, disfrutar, descansar, recrearse y algunos hasta ofrecen servicio de alimentación, de forma temporal en un destino. Al respecto Ramírez (1990:55) enuncia:

El servicio de hospedaje debe ofrecer al turista no sólo un sitio para alojarse sino recibirlo y atenderlo como huésped. Condición esta, que contempla la exigencia de una organización tanto más compleja cuanto más variada sean las necesidades que el turista quiere satisfacer y más técnica y especializada en la medida que, demande una mayor eficiencia y refinamiento en el servicio. De que aquí que sean los servicios de hospedaje, en especial los complementarios al cuarto, dentro de la misma estructura física de operación.

En Venezuela, los establecimientos de alojamientos, según el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, Gaceta Oficial 36.607 de fecha 21 de diciembre de

1992 (actualmente vigente), estos se clasifican de la siguiente manera: Hotel de Turismo, Hotel Residencia de Turismo, Motel de Turismo, Hospedaje o Pensión de Turismo, Posadas de turismo, Estancia de Turismo, Hato, Finca o Hacienda de Turismo, Establecimiento Especial de Turismo y Campamento de Turismo. En este sentido, se considero para efecto de este trabajo a los Campamentos Turísticos, los cuales consisten en la prestación de un servicio de alojamiento en un espacio de terreno debidamente delimitado, equipados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en un periodo de tiempo limitado, ya sea utilizando carpas, remolques, infraestructuras fijas, cabañas, etc., pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios.

A su vez, los campamentos en Venezuela se categorizan según el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, Gaceta Oficial 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1992, por clases, de tercera (3ra) a primera (1ra) clase, siendo la escala inferior la tercera (3ra) clase y la escala superior la primera (1ra) clase.

Actualmente, en el Registro Turístico Nacional (R.T.N) llevado por el Ministerio de Turismo (MINTUR), se encuentra registrado un total de 57 campamentos a nivel nacional hasta el año 2006. Cabe destacar que algunos campamentos que están operando actualmente en el país no están registrados en el Ministerio de Turismo.

Aunado a esto, los cambios constantes en la demanda turística están intimadamente relacionados con gustos de exigencias de calidad cada vez mayores, junto con la aparición de destinos competidores; en concordancia con lo dicho por Ramírez (2002:49), quien señala que “el turista es cada vez más exigente y con características y perfiles muy diversos. Por otra parte, la supervivencia de la empresa turística en un mundo cada vez más

competitivo, está en manos de la ventaja competitiva que logre mediante la calidad total de sus servicios”. Por esto, se hace necesario superar las expectativas y necesidades del turista en los campamentos venezolanos, manteniendo un número de servicios complementarios que puedan ser capaces de alojarlo con toda la comodidad esperada; razón por la cual es preciso e imprescindible maximizar la calidad de todo lo que presta. La calidad de servicio en estos tiempos representa un requisito indispensable para competir con otras organizaciones, ya que los alcances a los cuales conlleva esto son muy positivos para aquellos establecimientos que deciden llevar a cabo este tipo de proceso.

Por medio de entrevistas realizadas durante la pasantía a la Arquitecta Sobeida Hurtado (asesora de la Dirección de Normas y Certificación) y al Arquitecto Luis Vargas (Director de Normas y Certificación del Ministerio de Turismo), se encontró que ninguno de los campamentos inscritos ante el Ministerio de Turismo se encuentran categorizados, debido a que no existe un tabulador de servicios (instrumento que determina los diferentes servicios que debe tener un establecimiento de alojamiento turístico para categorizar) elaborado por el organismo del ramo como lo establece el artículo 13 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, Gaceta Oficial 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1992. Es por esto que la Dirección de Normas y Certificación le propone a la pasante elaborar un tabulador de servicios con criterios de calidad para categorizar a los campamentos venezolanos, en virtud que una de las atribuciones del Ministerio de Turismo, contempladas en el artículo 8 de la Ley Orgánica de Turismo, Gaceta Oficial N° 38.215 de Fecha 23 de junio 2005, específicamente en la numeral nueve (9) es: “Clasificar y categorizar los establecimientos de alojamiento turístico de conformidad con las normas

que regulen la materia y con la colaboración de las asociaciones privadas del sector, mientras se establezca un sistema nacional de calidad turística”.

Es importante regular los campamentos a nivel nacional para que cumplan a cabalidad sus metas. Estos deben ser operados sobre una base de exhaustivos criterios de calidad, empleando a tales fines normas estandarizadas para evaluar y controlar dicha operación, llevando un seguimiento para así garantizar un mejor desarrollo en el sector y poder ser competitivos con otros destinos turísticos pensando siempre en brindar un servicio de calidad al turista.

## **2.2 Objetivos.**

Para el cabal cumplimiento del proceso de pasantía y de la investigación a realizar por el pasante, fue necesario el cumplimiento de los siguientes objetivos.

### **2.2.1 Objetivo General.**

Elaborar un tabulador de servicios basado en criterios de calidad para categorizar a los campamentos turísticos de Venezuela.

### **2.2.2 Objetivos Específicos.**

- Conocer los servicios que actualmente prestan los campamentos turísticos en Venezuela.

- Identificar las bases legales que pueden ser consideradas para elaborar los criterios de servicios que permitan la categorización de los campamentos turísticos venezolanos.

- Determinar los criterios de servicios para categorizar los campamentos turísticos en Venezuela.

- Establecer los criterios de calidad para categorizar los campamentos turísticos en Venezuela.

- Diseñar un tabulador basado con criterios de calidad para categorizar los campamentos turísticos de Venezuela.

### **2.3 Marco Teórico donde se Sustentó este Estudio.**

Según Horovitz (1991), la calidad, es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela.

Una definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión en Varadero (Cuba), el 9 y 10 de mayo de 2003 la Organización Mundial de Turismo entiende la calidad del turismo como:

El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

Asimismo, el Viceministerio de Servicios Turísticos, a través de la Dirección General de la Calidad Turística, desarrolló en el año 2005 para el Ministerio de Turismo (MINTUR) como ente rector de la actividad turística en Venezuela, el siguiente concepto de Calidad Turística,

Brindar y garantizar el máximo de la satisfacción de las necesidades y exigencias requeridas por los turistas y usuarios en los servicios solicitados; impulsando así el desarrollo de un modelo de gestión de calidad con gentilicio venezolano que nos hace ser diferentes y singulares como nación, enmarcado en la flexibilidad y accesibilidad para todos.

De esta manera, podemos considerar la calidad como un compromiso ético con la excelencia, porque sólo una empresa y/o los gestores de un destino que hayan definido como valores supremos, el generar productos y servicios de calidad, estarán realmente comprometidos en su consecución. La excelencia debe perseguirse como un objetivo estratégico con el fin de mantener la competitividad, pero también debe convertirse en una filosofía de vida y una ética de trabajo.

El servicio es un conjunto de prestaciones que el cliente espera, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

Ahora bien, para Ramírez (2002:46) “la calidad en el servicio se da desde el primer contacto con el turista, luego se asegura con la calidad de la recepción, a continuación con la permanente comodidad durante la atención que se le brinda y se complementa con la calidad del ambiente habitacional, de reposo y recreación en donde el turista pasa sus vacaciones”.

Según Berry (citado por Fernández, 1993:29) la calidad de servicio es “como la ejecución de una serie de normas o reglas que cumplan con los objetivos de la organización y sus unidades estratégicas de negocio que sean capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”. El cliente de un servicio según Ramírez (2002:47):

por lo general es más exigente que el de producto y, en esta diversidad de exigencias, el turista es quizá el más exigente de todos debido a su propia condición. El perfil del turista responde a exigencias de trato, consideración, comodidad, descanso, seguridad y satisfacción plena; todo ellos como consecuencia del pago por el servicio demandado y que conlleva una exigencia intrínseca al mismo.

En este marco de referencia, la empresa debe adoptar la filosofía y los criterios de calidad que respondan a un excelente servicio para poder ser competitiva, adaptándose a los segmentos de mercados que sirven, ofreciendo calidad en correspondencia a sus perfiles, siguiendo de cerca lo que se hace en otros lugares y retroalimentando, corrigiendo y modificando la propia experiencia. Esta calidad del servicio ofertada es la que garantiza la pervivencia del negocio turístico y requiere de un proyecto continuo de mejora de la gestión empresarial, una implicación de los recursos humanos y una adaptación permanente a las innovaciones tecnológicas.

En este sentido, la calidad debe comprender todos los rincones de la empresa o elementos del destino comprometidos con la actividad turística, debido a que si no se genera calidad interna, mal puede ofrecerse una calidad apropiada a los clientes o consumidores, aplicando las mejoras se pueden disminuir los costos de gestión empresarial, aumentar la satisfacción de los clientes y captar una mayor cuota de mercado.



Los componentes de la calidad en los servicios, según Molina (1994:131) son los siguientes:

1.- La capacidad de empatía: comprende la capacidad del prestador de servicio para situarse en el lugar del turista, es decir la aptitud que tiene una persona para comprender profundamente las necesidades de un cliente.

2.- El Lenguaje: toda prestación de servicios identificando el lenguaje adecuado, para que más allá de las palabras comprenda los significados que se le transmiten por medio de un determinado servicio. Un buen lenguaje debe ir acompañado de un tono adecuado, cálido, creador de confianza para desarrollar una comunicación auténtica.

3.- La presentación del personal: esto se refiere desde la apariencia personal (pulcritud, limpieza y sobriedad) hasta el orden bajo el cual el prestador del servicio se relaciona con el cliente.

4.- La tendencia hacia la mejora continúa: esto quiere decir, que el prestador de servicio debe de tomar una actitud de mejorar incesantemente la calidad del servicio que prestan.

5.- La lógica: debe entenderse como un esfuerzo de comunicación intercultural, y no como un olvido o desvalorización de la propia cultura para atender las necesidades propia de los visitantes, es decir, a pesar de que el prestador de servicio posee una cultura debe tomar en cuenta las otras culturas y no imponer la suya, sino mas bien tomar en cuenta las culturas de los turistas para así prestar calidad en el servicio.

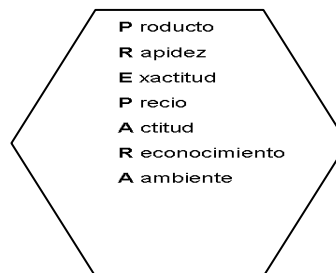
6.- Los contenidos: para que las experiencias sean significativas para los individuos de una cultura requieren de contenidos que, sin perder de vista la veracidad, despierten y mantengan su interés. La calidad para cada uno de ellos comienza por diferentes elementos, los cuales dan contenido y significado a las experiencias de los clientes.

7.- Las consecuencias: para reunir calidad, deben ser experiencias que contribuyan de algún modo al desarrollo personal; es decir, a un mayor conocimiento de las cosas (atractivos, costumbres y tradiciones) y de sí mismo. Es importante contar con recursos humanos preparados para brindar calidad total, preparación que no se obtiene con entrenamientos o cursos de capacitación. Se precisa educación, cambio de mentalidad para hacer los trabajos eficiente y efectivamente.

Según Legault (1999:76) los ingredientes de la calidad en el servicio, lo que le da todo su valor a un servicio que se ofrece, son siete y están implícito en la palabra PREPARA, toda la calidad de un servicio se prepara.

**Grafico nº 3**

**Prepara**



Fuente: Legault, Gilles (1999:76) *"Alcanzar la Calidad total" en una empresa de servicios.* Editorial Trillas. Impreso en México. Elaboración propia (2006)

Producto: cualquiera que sea el servicio ofrecido, siempre existe un objeto, una señal tangible: el producto.

Rapidez: es el tiempo adquirido para obtener el servicio, entre más rápido sea el servicio ofrecido se convierte, por lo tanto en un triunfo importante para distinguirse de la competencia.

Exactitud: un servicio preciso, completo y sin fallas para no irritar a cliente.

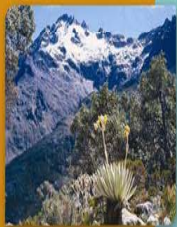
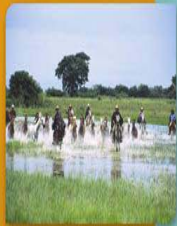
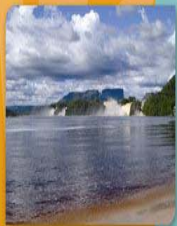
Precio: puesto que el mercado de consumo está regido por disposiciones financieras siempre limitadas, el precio se convierte frecuentemente en uno de los factores determinantes en la elección de un proveedor de servicios.

Actitud del personal: los servicios se caracterizan más por los contactos personales, la sinceridad en las relaciones, la atención personal son todas las características que le dan color y frecuentemente calor a la relación de negocios.

Reconocimiento de la capacidad: si la capacidad de proveedor de servicios no es reconocida por el cliente, el servicio pierde toda su credibilidad.

Ambiente: esto se refiere al acondicionamiento físico de los lugares, un ambiente agradable tendrá efectos beneficiosos para el personal sino también tendrá mucho más influencia de la que unos piensan sobre la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

Lo anteriormente planteado, se puede tomar en consideración para elaborar el tabulador de servicios para campamentos, según el Ministerio de Turismo en el borrador del Reglamento de Alojamiento (2006:4) este consiste en un “instrumento mediante el cual se determinan los diferentes servicios que debe tener un establecimiento de alojamiento turístico y el estado de mantenimiento y conservación de los mismos. Los resultados arrojados determinarán la categoría de este prestador de servicio turístico”. Actualmente en el Ministerio solo existen los siguientes tabuladores un tabulador de servicio para categorizar el Hotel Residencia; Tabulador de servicios para Hotel de Turismo; Tabulador de servicio para Estancia de Turismo, las cuales miden los servicios mínimos que deben prestar los hoteles en cada categoría; el tabulador propuesto por la pasante se diferencia de los demás ya que podrá medir los servicios que deben prestar los campamentos en cada clase y a su vez proponer servicios de calidad que puede tener el campamento.



*CAPITULO III*  
*MARCO METODOLÓGICO*

## CAPITULO III

### **Metodología de la Investigación.**

Para la elaboración de este trabajo se tomó en cuenta el Reglamento Interno de Trabajo de Grado, modalidad pasantía, para las licenciaturas elaborado por el Consejo de Escuela de Hotelería y Turismo del núcleo Nueva Esparta, en concordancia con el Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

#### **3.1 Tipo de investigación**

La modalidad de este trabajo de grado es un proyecto factible, porque trata de aportar un instrumento nuevo que no existe en el organismo que servirá para categorizar a los campamentos venezolanos. Según la UPEL (2003:16) el proyecto factible consiste en:

**Es la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, método o procesos. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.**

### **3.2 Diseño de la Investigación.**

El diseño de la investigación es de tipo Bibliográfico según Carlos Sabino (1976), porque los datos a emplear son de tipo secundarios, es decir, son obtenidos por otras fuentes ya elaboradas. Para Ernesto de la Torre y Pedro Barboza, (citado por Ilis, 1999:30) la investigación bibliográfica “Es la pesquisa realizada en los libros, para obtener y aprehender sistemáticamente los conocimientos en ellos contenidos, es cuidadosa y ordenada descripción del conocimiento publicado impreso, seguido de la interpretación”. De lo expresado anteriormente puede deducirse que la esencia de este tipo de investigación está determinada por el carácter bibliográfico de las fuentes usadas para solucionar un problema, en este caso crear un tabulador de servicios con criterios de calidad para categorizar a los campamentos venezolanos. En tal sentido, puede decirse que la investigación bibliográfica es el proceso de búsqueda que se realiza en las fuentes impresas con el objeto de recoger la información en ellas contenida, organizarla sistemáticamente, describirla e interpretarla de acuerdo con procedimientos que garanticen la objetividad y la confiabilidad de sus resultados, con el fin de solucionar un problema del objeto de estudio o área seleccionada.

Para llevar a cabo esta investigación las fuentes secundarias fueron recolectadas de los documentos presentes en el Ministerio de Turismo, investigaciones, artículos, Leyes, Reglamentos, normas y libros, cuyos datos recogidos se analizaron e interpretaron.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Las técnicas para recolectar la información, fueron basadas en el estudio analítico de toda la información documental que luego de ser

procesada fue sometida al análisis correspondiente. Según Tamayo (1998:180) “Los datos tienen su significado en función de las interpretaciones que le da el investigador. De nada servirá una abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico pueden utilizarse técnicas lógicas y estadísticas”.

Como el tipo de datos a recolectar es secundario, la técnica recomendada según Sabino Carlos (1976) es la ficha, esta sirvió de guía para recordar cuáles libros o trabajos han sido consultados. Los sitios donde se dirigió el investigador fue a las bibliotecas, al archivo del Ministerio de Turismo para conocer los expedientes de los campamentos, documentos procesados por el Ministerio de Turismo, artículos bajados por Internet y en el ámbito legal, se revisaron las Leyes, Reglamentos y Normas.

El investigador conoció y exploró todo el conjunto de fuentes mencionadas anteriormente, luego de leer todas las fuentes se ordenaron según los puntos a tratar, la recolección de los datos se realizó mediante fichas y a su vez fueron ordenadas de acuerdo a los contenidos, se analizaron, se clasificaron y se compararon para desarrollar cada punto propuesto en los capítulos y por último, se sacaron las conclusiones.

Para conocer los servicios que prestan los campamentos venezolanos, el investigador obtuvo los datos de los expedientes existentes en el archivo del Registro Turístico Nacional llevado por el Ministerio de Turismo y que corresponden a cada campamento que se registra, así como también investigación por Internet y documentos procesados por el área de Inspección de la Dirección General de Servicios Turísticos; se visualizaron las fotografías y servicios que se presentan en los documentos mencionados.



Para esto se elaboró una ficha (anexo N° 2) para recolectar este tipo de información.

Para obtener las bases legales se consultaron todas las leyes que están relacionadas con los establecimientos de alojamientos turísticos a nivel nacional, no obstante, se revisaron aquéllas a nivel internacional. Según el Ministerio de Turismo, la normativa legal vigente para establecimientos de alojamientos turísticos está conformada por:

- Reglamento de la Ley de Turismo Decreto N° 1.673 de fecha 07.03.74 Publicado en Gaceta Oficial N° 30.348 de fecha 09.03.74.

- Ley Orgánica de Turismo Publicado en Gaceta Oficial N° 38.215 de fecha 23 de junio de 2005.

- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamientos Turísticos. Decreto N° 3.094, Publicada en Gaceta Oficial N° 36.607 de fecha 21.12.98.

- Normas para Regular la Actividad de los Campamentos Turísticos, Resolución N° 133 de fecha 23.01.92, Publicado en Gaceta Oficial N° 34.889 de fecha 24.01.92

- Tabulador de Servicios: Tipo Hotel de Turismo. Publicado en Gaceta Oficial N° 5.202 Extraordinario de fecha 30.12.97.

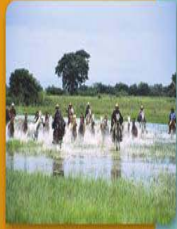
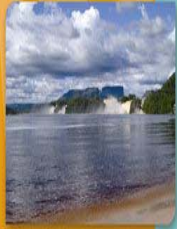
- Tabulador de Servicios: Tipo Estancia de Turismo. Publicado en Gaceta Oficial N° 5.294. Extraordinario de fecha 27.01.99.

- Tabulador de Servicios: Tipo Hotel Residencia de Turismo. Publicado en Gaceta Oficial N° 5.296 Extraordinario de fecha 28.01.99.

- Normas del Libro de Sugerencias y Reglamos. Publicado en Gaceta Oficial N° 36.314 de fecha 16.10.97.

Normas de Covenín. Gaceta Oficial N° 33.107 de fecha 19.11.84  
(material de consulta)

Para establecer los criterios de calidad se consultaron: libros, investigaciones, normas de calidad, artículos científicos y páginas web. Una vez analizado todas las fuentes, se seleccionaron los indicadores de acuerdo a los servicios que prestan los campamentos en Venezuela así como también se consideraron las normas legales ya establecidas y por último se elaboró una propuesta de tabulador de servicios con criterios de calidad para categorizar a los campamentos venezolanos.



*CAPITULO IV*  
*ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS*

## CAPITULO IV

### **4.1 Conocer los servicios que actualmente prestan los campamentos turísticos en Venezuela.**

Para conocer los servicios que prestan los campamentos se tomó en cuenta la base de datos que posee el Ministerio del Registro Turístico Nacional es decir todo aquellos campamentos que están inscrito ante el Ministerio. Según la base de datos existen 59 campamentos inscritos, se dirigió al archivo de esta dirección y se pudo obtener un total de 53 expedientes de los cuales se analizó lo siguiente de cada uno: ubicación, ultimo documentos, ultima inspección, número de habitaciones, cantidad de plazas camas y servicio que presta del campamento.

De los 53 expedientes revisados se determinó que el Campamento Piraña ubicado en el Edo. Amazonas no se encuentra operando por oficio (realizado por los propietarios) que se encuentra en el expediente donde menciona que el campamento dejo de operar; y los campamentos Inversiones Proisan (Complejo Margarita Caribe) y Promotora del Turia (Complejos Villas de Pampatar), ambos ubicados en el Edo. Nueva Esparta, no prestan servicios de campamento según análisis realizado por la autora, en vista de que no prestan el servicio y no tienen la estructura de un campamento, según lo establecido en la norma de campamento (fecha 23 de enero de 1992). Por lo tanto, el total de campamentos analizados es de 49. A continuación se presentaran todos los datos del instrumento utilizado.

En la ficha, como instrumento utilizado por la autora, se abordaron los siguientes puntos: nombre del campamento, ubicación, número de

habitaciones, número de plazas camas, área de campamento (información que no se pudo constatar en ningún expediente) por lo tanto no se pudo analizar este punto, además de esto se anotaron todos los servicios que presta el campamento y aparte se tomo en cuenta cuales campamentos han sido inspeccionados y en que fecha. Todo estos datos recopilados arrojaron las siguientes tablas analizadas.

En cuanto a la ubicación de los campamentos a nivel nacional se presenta el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 1**  
**Ubicación de los Campamentos por Entidad Federal**

Estado	Cantidad
<b>Amazonas</b>	<b>7</b>
Apure	4
Anzoátegui	1
Aragua	1
Barinas	2
<b>Bolívar</b>	<b>19</b>
Carabobo	1
Delta amacuro	2
<b>Mérida</b>	<b>5</b>
Miranda	1
Monagas	3
Nueva Esparta	1
Sucre	1
Táchira	1
<b>Total</b>	<b>49</b>

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos MINTUR. (2006).

De los 24 estados que se encuentran en el territorio Nacional catorce (14) estados poseen campamento como tipo de alojamiento; el estado que más posee campamentos inscritos en el Registro Turístico Nacional ante el Ministerio de Turismo, es el Estado Bolívar, con una cantidad de diecinueve (19), seguido por el Estado Amazonas con nueve (9) campamentos y en tercer lugar, el Estado Mérida con cinco (5).

Con respecto al número de habitaciones que posee cada campamento se tiene lo siguiente.

**Cuadro N°2**  
**Número Total de Habitaciones en campamentos**

<b>N° de Habitaciones</b>	<b>Cantidad de campamentos</b>
2	1
3	2
4	3
5	1
6	3
7	2
<b>8</b>	<b>4</b>
10	3
<b>12</b>	<b>6</b>
<b>13</b>	<b>4</b>
14	1
<b>15</b>	<b>4</b>
17	1
19	1
21	1
24	1

25	1
30	1
32	3
33	1
97	1
<b>no hay información</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos MINTUR. (2006).

Dentro de los cuarenta y nueve (49) campamentos, se puede decir que el promedio del número total de habitaciones de los campamentos es de dieciocho (18) habitaciones; según los campamentos analizados en primer lugar se tiene que seis (6) campamentos posee un número total de doce (12) habitaciones, cuatro (4) campamentos poseen un número total de quince (15) habitaciones, cuatro (4) campamentos posee un total de trece (13) habitaciones, cuatro (4) campamentos no poseía la información. Cabe mencionar que el campamento Inversiones Lacao Expedition ubicado en el estado Bolívar, posee dos (2) churuatas que se contabilizaron como una unidad habitacional que viene representada en la tabla, como la mínima de unidad habitacional que es dos (2) y el máximo es de noventa y siete (97) habitaciones que lo posee el campamento Canaima en el Estado Bolívar.

En el siguiente cuadro se analizó el número de habitaciones en total que posee cada estado a nivel nacional.

**Cuadro N°3**  
**Número Total de Habitaciones por Entidad Federal.**

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Amazonas</b>	<b>62</b>
<b>Apure</b>	<b>55</b>
Anzoátegui	43
Aragua	0
Barinas	9
<b>Bolívar</b>	<b>318</b>
Carabobo	10
Delta amacuro	51
Mérida	52
Miranda	0
Monagas	43
Nueva Esparta	4
Sucre	30
Táchira	12
<b>Total</b>	<b>689</b>

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. (2006).

El estado que posee mayor número de habitaciones es el Edo. Bolívar con un total de trescientos dieciocho (318) habitaciones en diecinueve (19) establecimientos, seguido del Edo. Amazonas con sesenta y dos (62) en siete (07) establecimientos y en tercer lugar el Edo. Apure con cincuenta y cinco (55) habitaciones en cuatro (04) establecimientos.

Es importante conocer la capacidad de plazas camas que existe a nivel nacional para conocer cuanto es la capacidad máxima que tiene una ciudad o estado en alojar turistas. En este punto se analizó cuales son las plazas camas de cada campamento y a su vez se realizo una sumatoria por



entidad federal y así conocer el número total de plazas camas que tiene cada estado por medio del campamento como una de clasificaciones de alojamiento que existe en Venezuela

De la misma manera se extrajo la cantidad de plazas camas que posee cada campamento.

**Cuadro N° 4**  
**Número de plazas camas de cada campamento**

Plazas Camas	Cantidad de campamentos
7	1
13	1
15	2
16	1
18	1
<b>20</b>	<b>3</b>
21	1
22	2
	Continuación
24	2
25	2
26	1
28	1
30	1
33	1
34	1
35	1
36	1
38	2
42	1
48	1

52	1
54	1
55	1
56	1
<b>64</b>	<b>2</b>
66	1
73	1
<b>76</b>	<b>2</b>
78	1
84	1
86	1
96	1
124	1
134	1
192	1
<b>249</b>	<b>1</b>
<b>no hay información</b>	<b>4</b>
Total	49

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos MINTUR. (2006).

El promedio de plazas camas de los campamentos es de cincuenta y seis (56) plazas camas, se puede observar que el máximo de plazas camas es de doscientas cuarenta y nueve (249) plazas camas que lo posee el campamento Canaima con noventa y siete (97) habitaciones constituidas en dobles, triples, matrimoniales y cuádruples ubicado en el Parque Nacional Canaima, estado Bolívar y un mínimo de siete (7) plazas camas con el campamento Maya Fishing ubicado en el Estado Bolívar el cual posee solo tres habitaciones dobles y triple. Ahora bien, la plaza cama que coincide con mayor número de campamento es de tres (3) campamentos posee veinte (20) plazas camas.

En el siguiente cuadro se puede observar los estados con mayor capacidad de plazas camas en la modalidad de campamento.

**Cuadro N° 5**  
**Número de Plazas Camas por Entidad Federal**

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>
Amazonas	178
Apure	179
Anzoátegui	66
Aragua	0
Barinas	40
<b>Bolívar</b>	<b>989</b>
Carabobo	20
<b>Delta Amacuro</b>	<b>210</b>
<b>Mérida</b>	<b>362</b>
Miranda	0
Monagas	140
Nueva Esparta	16
Sucre	96
Táchira	78
<b>Total</b>	<b>2374</b>

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

El total de plazas cama a nivel nacional en la clasificación de alojamiento de campamento es de dos mil trescientos setenta y cuatro (2374), siendo así el estado con mayor capacidad de plazas es el Estado Bolívar con un total de novecientos ochenta y nueve (989) plazas camas, luego le sigue el Estado Mérida con un total de trescientos sesenta y dos (362) plazas camas y en tercer lugar el Estado Delta Amacuro con doscientos diez (210) plazas camas.

Como información adicional e importante para este organismo (MINTUR) se analizaron aquellos campamentos que han sido inspeccionados o no, de igual manera se sacó la información de los últimos

años que fueron inspeccionados y eso se puede observar en las dos siguientes tablas.

**Cuadro N° 6**  
**Cantidad de campamentos Inspeccionado y No Inspeccionado**

<b>Campamentos</b>	<b>Cantidad</b>
Campamentos Inspeccionado	13
<b>Campamentos NO Inspeccionados</b>	<b>36</b>
<b>Total</b>	49

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

De los 49 campamentos analizados, los cuales todos se encuentran inscritos en el Registro Turísticos Nacional, 36 de ellos nunca han sido inspeccionado por el Organismo Competente, solo 13 campamentos posee un informe de inspección en su expediente.

La siguiente tabla muestra los años donde se han realizados las ultimas inspecciones a los campamentos. Estos son los siguientes:

**Cuadro N° 7**  
**Número de Inspección por año**

Ultima Inspección	Cantidad
1989	1
1992	1
1994	2
<b>1998</b>	<b>3</b>
<b>2000</b>	<b>3</b>
2001	1
2004	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

Los años donde se han realizado más inspecciones hacia los campamentos fueron en el año 1998 con tres (03) campamentos y en el año 2000 con tres (03) campamentos, el último año de inspección fue en el 2004 con dos (02) campamentos.

Según los servicios que prestan los campamentos, se contabilizaron un total de ciento cuarenta y ocho (148) servicios, estos se dividieron por áreas que a su vez se subdividieron por servicios que presta cada campamento, se contabilizo cada servicio por campamento, según información que poseía el expediente. Cabe destacar que no todos los expedientes poseen la misma información, en algunos campamentos es más detallada en cuanto a sus servicios y otros expedientes no poseían ninguna información. Al respecto, se tomo en cuenta el informe de inspección para extraer los servicios que presta y solo 13 campamentos de los 49 poseen esta información. Otro documento que se detallo fue el registro fotográfico que se encontrada en los expedientes de cada campamento para tratar de visualizar los espacios y servicios que estos prestan.

Las áreas en que se agruparon los servicios resultaron ser las siguientes:

- Área de Recepción
- Área de Habitación y servicios que presta
- Área de Sanitarios.
- Área de Servicio de Alimentos y Bebidas.
- Área de la Cocina del campamento
- Área Comunes de los huéspedes
- Otros servicios.

A continuación se detallan cada una de las áreas de los campamentos en las tablas, colocando el servicio y cuantos campamentos prestan ese servicio:

**Cuadro N° 8**  
**Área de Recepción**

<b>N°</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
1	Mostrador Principal	9
2	Lobby al aire libre	2
3	Estar principal con televisión y música	10
4	Estar principal con muebles	7
5	Servicio de reservación	7
6	Teléfono Públicos	4
7	Servicio de Internet	2
8	Servicio de Fax	11
9	Caja de seguridad	1
10	Servicio Telefónico nacional e internacional	8

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

En el área de Recepción se tiene que los campamentos poseen fundamentalmente un mostrador principal, un estar principal con música, televisión, servicio telefónico y fax.

**Cuadro N° 09**  
**Área de Habitación y Servicios que presta**

<b>N°</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
11	Aire Acondicionado	9
<b>12</b>	<b>Ventilador en la habitaciones</b>	<b>20</b>
13	Teléfono en las habitaciones para uso interno	4
14	Espejo en las habitaciones	2
15	Lámparas	8
16	Lámpara de noche	9
<b>17</b>	<b>Sábanas y fundas</b>	<b>33</b>
18	Colchón	13
19	Cobija	17
20	Cubre Cama	9
<b>21</b>	<b>Almohadas</b>	<b>26</b>
22	Cama base de cemento	2
23	Cama box	2
24	Piso de cerámica	1
25	Piso de cemento Pulido y pintado	1
26	Maletero	4
27	Cuadros Decorativos	8
28	Cama Matrimonial	24
<b>29</b>	<b>Cama individual</b>	<b>29</b>
30	Cama King	1
31	Cama Queen	2
32	Literas	9
33	Hamacas con Mosquitero	8
34	Papelería del campamento	3
35	Peinadora	10
36	Banco	1
37	Papelera en la habitación	1
<b>38</b>	<b>Sillas</b>	<b>17</b>



39	Ceniceros	2
40	Perchero	2
41	Servicio de Agua y vaso	11
42	Ambiente Musical	2
43	Nevera	6
44	Mini bar	1
45	Reloj despertador	1
46	Horno Microondas	1
47	Porche privado con mesas y sillas	3
48	Mesa pequeña	6
49	Reproductor DVD	1
50	Cafetera	1
Continuación		
51	Closet	14
52	Almohadas de pluma	1
53	Mesa de noche	16
54	Persianas	1
<b>55</b>	<b>Cortinas</b>	<b>17</b>
56	Sofá Cama	1
57	Comedor	1
58	Alfombrin	1
59	Cocina	3
60	Utensilio de cocina	1
61	Vajillas	1
62	Lavadero en la habitación	1
63	TV con control	2
64	TV con control y cable	1
65	Guía telefónica	1
66	Servicio en las habitaciones	8
67	Porche con hamaca	1

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

En el área de las habitaciones, en la mayoría de los campamentos lo que más se destaca es el servicio de: Sabanas y fundas, almohadas, camas individuales, camas matrimoniales, ventiladores entre otros servicios que se encuentra en la tabla.

**Cuadro N° 10**  
**Área de Sanitarios**

<b>N°</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
	<b>LAVAMANO COMUNES</b>	1
	<b>DUCHAS COMUNES</b>	6
	<b>BAÑOS CUMUNES</b>	6
	<b>BAÑOS EN LAS HABITACIONES</b>	26
<b>68</b>	<b>Lavamanos</b>	<b>29</b>
<b>69</b>	<b>Poceta</b>	<b>29</b>
70	Bañera	2
<b>71</b>	<b>Ducha</b>	<b>25</b>
72	Ducha con cortina	7
73	Ducha con puertas	2
		Continuación
74	Ducha Manual	4
75	Espejo	11
76	Alfombrin	1
77	Cerámica en paredes y pisos	7
78	Toallas	14
79	Jacuzzi	1
80	Secador de pelo	1
81	Porta Toallas	1
82	Papelera	1
83	Servicio de agua caliente	11
84	Kit de Baño	2

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

En cuanto a los sanitarios de los campamentos, veintiséis (26) campamentos poseen baños dentro de las habitaciones y seis (06) campamentos poseen baños comunes, es decir, los huéspedes comparten el mismo sanitario. Por otra parte, los servicios más comunes que prestan los campamentos en los baños privados en su mayoría poseen: lavamano, poceta, ducha, espejo, toallas y agua caliente, entre otros servicios.

**Cuadro N° 11**  
**Área de Servicios de Alimentos y Bebidas**

<b>N°</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
<b>85</b>	<b>Comedor principal al aire libre</b>	<b>29</b>
86	Comedor principal encerrado	3
87	TV a color	1
88	Ambiente Musical	1
89	Baños públicos en el Comedor Principal	2
90	Salón Bar	8
91	Fuente de Soda	3
92	Fuente de Soda con Baños públicos	1
93	Restaurant solo en Temporada	3

**Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).**

En cuanto al servicio de alimentos y bebidas, según la tabla, se puede observar que veintinueve (29) campamentos posee un comedor principal, por lo general al aire libre, es decir, construcciones sencillas, en churuatas, bohíos, ocho (8) campamentos poseen un salón bar. Cabe destacar que tres (3) campamentos prestan el servicio de restaurante solo en temporada.

En cuanto al área de cocina se analizaron las instalaciones, equipos o elementos que poseen las cocinas de los campamentos las cuales se mencionan en la siguiente tabla:

**Cuadro N° 12**  
**Área de la Cocina**

N°	EQUIPOS, INSTALACIONES	TOTAL DE CAMPAMENTOS
94	Piso	8
95	Pintura	5
96	Cocinas	5
97	Cerámica	6
98	Mesa de trabajo	7
99	Ventilación	6
100	Utensilio de cocina	1
101	Deposito de cocina	4
102	Dispensa	3
103	Extractor de aire	1
104	Nevera	1
<b>105</b>	<b>Refrigerador</b>	<b>8</b>
106	Cavas	2
107	Fabricador de hielo	2
108	Congelador	1

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

En el área de cocina de los campamentos, los equipos e instalaciones que poseen son pisos, refrigerador y mesa de trabajo.

A Continuación se presenta una tabla de áreas comunes que viene siendo todos aquellos espacios en común donde uno o más huéspedes utilizan la misma área para disfrutar.

Según la tabla gran cantidad de campamentos poseen: áreas verdes, caminarias y jardines, estacionamientos, piscina, salones de juegos, ambiente musical, canchas deportivas, playa de río y área de parrilla.

**Cuadro N° 13**

**Área Común**

<b>N°</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
<b>109</b>	<b>Estacionamiento</b>	<b>15</b>
<b>110</b>	<b>Piscina</b>	<b>14</b>
111	Ambiente Musical	8
<b>112</b>	<b>Salones de juego (mesa de pool, futbolito, ping pong, domino)</b>	<b>14</b>
113	Baños Públicos	10
114	Canchas Deportivas	8
115	Playa de Mar	1
116	Playa de Río	8
<b>117</b>	<b>Áreas Verdes, Caminaria , jardines</b>	<b>20</b>
118	Muebles en Corredores	1
119	Locker Comunes	1
120	Área de Camping	1
121	Laguna	1
122	Área de Parrilla	8
123	Porche Común	1
124	Corredor en las Habitaciones	5
125	Parque Infantil	1

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

En el área de otros servicios, se colocaron aquellos servicios que los campamentos prestan que no se encuentran en ninguna de las áreas mencionadas. Estos servicios complementan o superan las expectativas de los turistas; estos se describen en la siguiente tabla, destacándose el servicio de lavandería con catorce (14) campamentos y un área de uso múltiple con once (11) campamentos.

**Cuadro N° 14**  
**Área Otros Servicios**

<b>N°</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>TOTAL DE CAMPAMENTOS</b>
126	Vehículos para trasladar turistas	3
127	Líneas de Taxi	1
<b>128</b>	<b>Salón de uso múltiple</b>	<b>11</b>
129	Venta de Artesanía	2
130	Antena Parabólica	2
<b>131</b>	<b>Servicio de Lavandería</b>	<b>14</b>
132	Tiendas	6
133	Servicio de Masajes	1
134	Información Turística	1
135	Agencia de Turismo	1
136	Dispensario Médico	3
137	Botiquín de Primeros Auxilios	1
138	Clínica de primeros auxilios	1
139	Guía Turístico	1
140	Guías Bilingües	4
141	Excursiones	9
142	Servicio de Alquiler de Aviones	1
143	Facilidades Náuticas	7
144	Servicio de Traslado	2

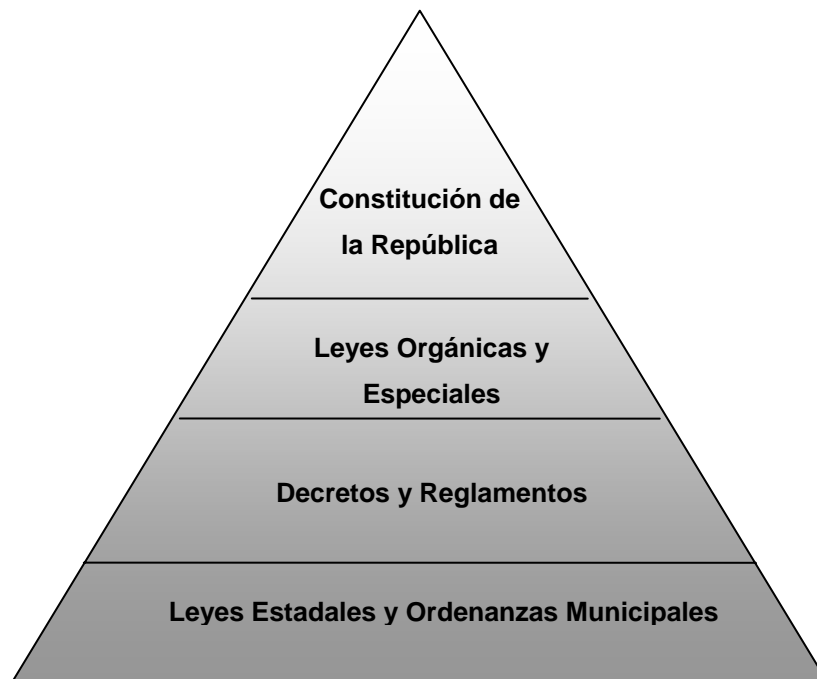
145	Pista de Aterrizaje	3
146	Aninación y Recreación	2
147	Radio Transmisor	1
148	Personal Uniformado	2

Fuente: Datos recopilados por la autora, de los expedientes ubicados en el archivo de la Dirección General de Servicios Turísticos. MINTUR. (2006).

#### 4.2 Bases Legales para categorizar los campamentos venezolanos.

Para analizar este objetivo, se tomo en cuenta la Pirámide de Kelsen donde se muestra la estructura jerárquica de leyes en Venezuela que es la siguiente:

**Gráfico Nº 4 Pirámide de Kelsen**



Fuente: elaboración propia con datos de la pagina web disponible en <http://ares.unimet.edu.ve/academic/revista/anales3.1/documentos/hernandez.doc>

A continuación se menciona todo el ámbito legal que actualmente existe en Venezuela relacionado con el turismo y la categorización de los establecimientos de hospedaje, específicamente los campamentos.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453, Caracas 24 de Marzo, 2000.

En el título VI Del sistema Socio económico

Capítulo I Del Régimen Socio Económico y de la Función del Estado en la Economía. En su artículo 310 donde menciona que el turismo es una actividad prioritaria del país.

**“El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.”**

**Ley Orgánica de Turismo.** Gaceta oficial N° 339.900, Caracas 23 de junio de 2005.

En el Título II. Órganos y Entes de la Administración Central y Descentralizada encargados del Turismo. En el Capítulo I, Órgano Rector de Turismo.



En su artículo 7, el cual menciona que el Ministerio de Turismo es la máxima autoridad de organizar, coordinar, dirigir, planificar, evaluar y controlar la actividad turística. Y específicamente en unas de sus funciones en el numeral 9 donde menciona que: “Clasificar y categorizar los establecimientos de alojamiento turísticos de conformidad con las normas que regulen la materia y con la colaboración de las asociaciones privadas del sector, mientras se establezca un sistema nacional de calidad”.

Titulo VIII. Prestadores del Servicio Turístico. Capítulo I. Prestadores de Servicios Turísticos.

En el artículo 74 menciona quienes son los prestadores de servicios turísticos. En su numeral 1, “las personas que realicen en el país actividades tales como: guiatra, transporte, alojamiento, casinos, máquinas traganíqueles, alimentación, suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves, vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista”.

Titulo IX. Fomento de la Calidad y Control de la Actividad Turística. Capítulo I. Fomento de la Calidad y Control de la Actividad Turística.

Artículo 90, “El Ministerio de Turismo fomentará el mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad”.

**Reglamento Parcial de la Ley Organiza de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico.** Gaceta Oficial N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998. Decreto N° 3.094 de fecha 9 de diciembre de 1998, vigente a la fecha

En el artículo 4 se refiere a que todo establecimiento debe solicitar la categorización, a los ciento veinte (120) días a partir del momento que este operando. El artículo describe lo siguiente:

**Una vez inscrito el establecimiento de alojamiento turístico, en el Registro Turístico Nacional y dentro de los ciento veinte (120) días continuos siguientes al inicio de sus operaciones, deberá solicitar y obtener ante la Corporación de Turismo de Venezuela, la clasificación y categorización que le corresponda a dicho establecimiento, de acuerdo a las normas contenidas en este reglamento y las especificaciones establecidas en las Resoluciones aplicables, que se dicten al respecto.**

Hoy en día no existe la Corporación de Turismo de Venezuela por lo tanto el Órgano que tiene la potestad de categorizar los establecimientos de alojamiento turístico es el Ministerio de Turismo.

El artículo 5 define clasificación y categorización como:

A los efectos de este Reglamento se entiende como:

a) Clasificación: El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico que tiene por finalidad determinar el tipo de establecimiento en función de sus características arquitectónicas de infraestructura, su ubicación y de los servicios que ofrece.

b) Categorización: El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de medir la calidad y cantidad de

servicios que prestan a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el tabulador de servicios que corresponde a su clasificación.

El artículo 9 menciona que “a los efectos de este Reglamento, el servicio de alojamiento turístico comprende el servicio de habitación y el servicio de áreas e instalaciones comunes”.

En el Capítulo II. De la Clasificación en el Artículo 10 clasifica a los establecimientos de alojamiento de la siguiente manera:

La Clasificación por Tipos de establecimientos de alojamiento turístico, integrantes del Sistema Turístico Nacional, es la siguiente:

a) Hotel de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su categoría, siendo su tarifa diaria de alojamiento por tipo de habitación y número de ocupantes.

b) Hotel-Residencia de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en apartamentos o cabañas, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría; siendo sus tarifas de alojamiento, diarias y especiales para estancias prolongadas, por tipo de apartamento o cabaña y número de ocupantes.

c) Motel de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio

sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría; ubicados generalmente en las proximidades de las vías automotores, fuera de las zonas urbanas, con estacionamiento contiguo o próximo a las unidades habitacionales y cuya disposición de planta física permita a los huéspedes el acceso individual, principal y directo a sus habitaciones desde el área de estacionamiento, siendo sus tarifas de alojamiento diarias por tipo de habitación y número de ocupantes.

d) Hospedaje o Pensión de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones privadas, colectivas, con servicio sanitario privado o colectivo; el cual podrá ofrecer servicios de alimentación, debiendo cumplir con los requisitos mínimos según su categoría, teniendo una tarifa de alojamiento que podrá ser periódica, diaria, semanal, quincenal o mensual por tipo de habitación o por cama.

e) Posada de Turismo: aquel establecimiento de pequeña escala, localizado en centros poblados, áreas rurales, playas y carreteras en rutas o circuitos turísticos, administrado por una familia ó por pequeños empresarios, destinado a satisfacer la demanda de los servicios de alojamiento y alimentación, el cual será autóctono de la zona donde esté ubicado.

f) Campamento de Turismo: aquel establecimiento que presta en forma periódica o permanente servicio de alojamiento y actividades al aire libre; que facilita el pernoctar en tiendas de campaña,

remolques habitables, cabañas u otros alojamientos de índole similar.

g) Estancia de Turismo: aquel establecimiento similar a una Posada de Turismo que se encuentra cercano a la ciudad, en áreas rurales, con ambiente campestre.

h) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: aquel establecimiento localizado en áreas rurales que presta en forma periódica o permanente servicios de alojamiento y alimentación, realizando actividades dirigidas, propias de estos establecimientos y de ecoturismo.

i) Establecimiento Especial de Alojamiento de Turismo: aquel establecimiento que preste en forma periódica o permanente el servicio de alojamiento cuyas características y condiciones de las instalaciones son diferentes a las anteriormente señaladas y pueda ser considerado como establecimiento de alojamiento turístico.

En el Capítulo III. De la Categorización, en el Artículo 11° menciona como se categorizan los establecimientos de alojamiento.

La Corporación de Turismo de Venezuela establecerá según el procedimiento del Capítulo IV la Categoría de los establecimientos de alojamiento turístico por estrellas o por clase de la siguiente manera:

a) Hotel de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas.

b) Hotel Residencia de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas.

- c) Motel de Turismo: De una (1) a tres (3) estrellas.
- d) Hospedaje o Pensión de Turismo: De una (1) a dos (2) estrellas.
- e) Posada de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- f) Estancia de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- h) Campamento de Turismo: De tercera (3a.) a primera (1ra.) clase.

Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas. Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

Cabe mencionar que actualmente el procedimiento de clasificación y categorización es llevado por el Ministerio de Turismo, órgano rector de la actividad turística (específicamente por la Dirección de Normas y Certificación en conjunto con la Dirección de Evaluación y Control en el caso de la categorización de un establecimiento de alojamiento), y no por la Corporación de Turismo de Venezuela (actualmente liquidada) como lo establece el presente reglamento en el Capítulo IV, donde describe el procedimiento y requisitos que debe presentar los establecimientos de alojamiento para la clasificación y categorización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, proceso que debe realizar el Ministerio de Turismo igualmente para categorizar los campamentos.

#### Artículo 13°

La clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico se efectuará a instancia de parte mediante solicitud escrita o de oficio, es decir, por la Corporación de Turismo de Venezuela. La categorización se efectuará de conformidad con el Tabulador de Servicios elaborado por la Corporación de Turismo de Venezuela, mediante Resolución, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela.

#### Artículo 15°

Cuando el procedimiento se inicie por solicitud de persona interesada, la Corporación de Turismo de Venezuela deberá efectuar la tramitación correspondiente dentro de un término de noventa (90) días continuos, contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud.

#### Artículo 16°

Para obtener la clasificación y categoría del establecimiento de alojamiento turístico, las personas jurídicas propietarias, o en su defecto las operadoras de los establecimientos de alojamiento turístico, deberán anexar a la planilla de solicitud copia de los siguientes recaudos:

a) Copia certificada del documento constitutivo y de los estatutos vigentes.

b) Copia certificada del título de propiedad del inmueble o de cualquier tipo de contrato que regule el uso del inmueble, debidamente notariado.

c) Patente de industria y comercio, solvente.

d) Licencia para el expendio de licores, vigente, si fuere el caso.

e) Permiso sanitario vigente.

f) Permiso del cuerpo de bomberos, vigente.

g) Relación de edificaciones, servicios, áreas e instalaciones comunes, habitaciones con su numeración y cantidad de camas fijas.

h) Fotos a color tamaño 9 x 12 cm. de:

- Fachadas.

- Cada edificación, áreas e instalaciones comunes.

- Cada tipo de habitación.

- Recepción.

- Cocina.

- Bar

- Comedor.

- Baños públicos.

- Otras áreas públicas.



i) Nómina actualizada de trabajadores y cargos que desempeñan.

j) Proyecto de Normas Internas del Establecimiento aplicables al huésped.

k) Póliza de seguro de responsabilidad civil.

l) Póliza de seguro de incendio.

m) Cualquier otro que establezca mediante resolución la Corporación de Turismo de Venezuela.

#### Artículo 17°

Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán utilizar ni la clasificación ni la categoría solicitada hasta tanto no las haya otorgado la Corporación de Turismo de Venezuela.

#### Artículo 18°

Los establecimientos de alojamiento turístico exhibirán en la entrada principal y a la vista del público una placa la cual será previamente autorizada por la Corporación de Turismo de Venezuela, que indique el número correspondiente al Registro Turístico Nacional, la clasificación y la categoría asignada. La elaboración y los costos de fabricación de dicha placa serán por cuenta del interesado.

#### Artículo 19°

La placa de los establecimientos de alojamiento turístico se elaborará según el diseño que suministre la Corporación de Turismo de Venezuela y tendrá las siguientes especificaciones:

Logotipo de la Corporación de Turismo de Venezuela.

Clasificación correspondiente.

Categorización asignada.

Número del Registro Turístico Nacional.

Estas especificaciones, así como el marco de la placa, serán realizadas en bronce pulido y en alto relieve de cinco milímetros (5 mm) y el fondo pintado en esmalte azul turquesa. Las medidas de la placa identificatoria serán de cuarenta centímetros por cuarenta centímetros (40 cm x 40 cm).

Los siguientes artículos se refieren a una norma que debe cumplir los campamentos y que se puede colocar en el tabulador al momento de evaluar.

Artículo 30°

Los operadores de establecimientos de alojamiento turístico deberán exhibir en lugar visible y de fácil localización, tanto en la recepción como en

la parte trasera de las puertas de las habitaciones, las normas internas del establecimiento aplicadas al huésped y usuarios, así como las tarifas actualizadas y notificadas a la Corporación de Turismo de Venezuela.

#### Artículo 31°

Las tarifas deben ser expresadas en el idioma castellano y en moneda de curso legal

Norma para Regular la Actividad de Los Campamentos Turísticos. Resolución N° 133, Caracas 23 de enero 1992. Gaceta Oficial N° 34.889, Caracas 24 de Enero de 1992. vigente

En el artículo 1 define campamento como: “se denomina campamento turístico, aquel establecimiento especial integrante del sistema turístico nacional, que presta en forma periódica o permanente servicios de alojamiento y actividades al aire libre: que facilita el pernoctar en tiendas de campañas, remolques habitables, cabañas u otros alojamientos de índole similar”.

En el artículo 4 se refiere a las condiciones que debe tener un campamento.

a.- Estar situado en lugares permitidos por las autoridades competentes.

b.- Contar con abastecimiento de agua potable en el mismo terreno o a menos de doscientos cincuenta (250 m), y en cantidad suficiente para la capacidad prevista del campamento.

c.- Contar con los medios adecuados para evitar o apagar incendios.

d.- Disponer de los servicios sanitarios construidos conforme a lo pautado en las disposiciones sanitarias vigentes, tales como:

- Instalación para la eliminación de aguas residuales.

- Instalación para eliminación de desperdicios.

- Instalación sanitaria y para el aseo personal.

Artículo 18 se refiere a la clasificación de los campamentos. De acuerdo a su construcción, organización y funcionamiento estos se clasifican en:

a.- Campamentos turísticos con alojamientos móviles

b.- Campamentos turísticos con alojamiento fijos.

En el artículo 19 define los campamentos móviles como: “se denomina campamentos turísticos móviles aquellos en los cuales se prestan servicios y actividades al aire libre. Donde los usuarios puedan pernoctar en tiendas de campaña, remolques habitables y otros alojamientos de índole similar.”

El artículo 20 se refiere a la categorización de los campamentos móviles.

Los campamentos turísticos con alojamientos móviles se categorizan en primera, segunda y tercera clase, debiendo reunir según su categoría las condiciones mínimas siguientes:

a.- Cerca de cualquier genero, siempre que produzcan el aislamiento necesario.

b.- Acceso de vehiculo automotores y que permita a éstos circular en su interior, en caso de estar situado en las proximidades de carreteras.

c.- Toma corriente y agua potable en cada parcela.

d.- Iluminación en los servicios básicos del campamento y en las áreas sociales.

e.- Núcleos sanitarios completos, lavamanos, retretes, duchas, lavapie y fregaderos con agua corriente.

f.- Oficina de recepción y administración.

g.- Enfermería.

h.- Tienda de víveres y artículos de primera necesidad.

i.- Prever zona de escape (aérea, terrestre y/o fluvial) para caso de desastres.

j.- Servicio de alimentación y bebidas y menú directo.

k.- Parque infantil.

l.- Sala de uso múltiples.

m.- Zonas arboladas y parcelas divididas por cerca de elementos naturales (setos) o cualquier otro elemento divisorio.

Parágrafo Segundo: Los campamentos turísticos con alojamientos móviles de segunda clase deben reunir las condiciones mínimas señaladas en los literales a,b,c,d,e,f,g,h,i del parágrafo anterior.

Parágrafo Tercero: Los campamentos turísticos con alojamientos móviles de segunda clase deben reunir las condiciones mínimas señaladas en los literales a,d,f,i del parágrafo primero y además contar con:

- Estacionamiento para vehículos automotores en caso de ser accesible por carretera.
  
- Agua Potable.
  
- Núcleos sanitarios con los servicios indispensables, lavamanos y retretes.
  
- Botiquín con los artículos necesarios para poder prestar primeros auxilios.

El artículo 21 define los campamentos turísticos fijos como: “son aquellos que prestan servicios turísticos al aire libre, donde los usuarios puedan pernoctar en unidades de alojamientos de estructuras estables, las cuales deben ajustarse a la definición expresada en el Parágrafo Único del Artículo 1 de estas mismas normas”

En el artículo 22 se refiere a la categorización de los campamentos fijos y sus condiciones mínimas.

Los campamentos turísticos con alojamiento fijos se categorizan en Primera, Segunda y Tercera clase, debiendo reunir según su categoría las condiciones mínimas siguientes:

Parágrafo Primero: Los campamentos turísticos con alojamientos fijos de Primera Clase deben reunir las condiciones mínimas siguientes:

a.- Cerca de cualquier genero, siempre que produzcan el aislamiento necesario.

b.- Estacionamiento para vehículos automotores, en caso de ser accesible por carretera.

c.- Agua potable.

d.- Iluminación en todas sus instalaciones.

e.- Núcleos sanitarios con, lavamanos, retretes, fregaderos y lavapié.

f.- Oficina de recepción y administración.

g.- Enfermería.

h.- Deposito de basura

i.- Agua Corriente.

j.- Servicio de alimentación y bebidas y menú directo.

k.- Tienda de víveres y artículos generales.

l.- Servicios sanitarios completos, lavamanos, retretes y duchas con agua corriente (fría y caliente) en cada cabaña.

m.- Piscina

n.- Parque infantil.

o.- Sala de uso múltiples.

p.- Canchas deportivas

q.- Zona de escape (aérea, terrestre y/o fluvial) para caso de desastres.

Parágrafo Segundo: Los campamentos turísticos con Alojamiento fijos de Segunda clase deben reunir las condiciones mínimas señaladas en los literales a, b, c,d,f,g,h,i,j,k y q; y además contar con:

1) Núcleo de servicio sanitario completo, lavamanos, retretes, duchas fregaderos, lavapié y lavaderos con agua corriente, por agrupación de cabañas.

Parágrafo Tercero: Los campamentos turísticos con Alojamiento fijos de Tercera clase deben reunir las condiciones mínimas indicadas en los literales a, b, c,d,f,g,h,i, y q; cumpliendo además con:



- 1) Núcleo de servicio sanitario completo, lavamanos, retretes, duchas fregaderos, lavapié y lavaderos con agua corriente, por agrupación de cabañas.
- 2) Botiquín con los artículos necesarios para prestar primeros auxilios.
- 3) Área común para usos múltiples y comedor-cocina con menú fijo.

Cabe mencionar que las normas nacionales sobre alojamiento se encuentra un poco desactualizadas debido a que estas datan desde la inexistente Corporación de Turismo de Venezuela. En este sentido, sobre todo la norma de campamentos, es necesario que el ente rector del Turismo en Venezuela trabaje al respecto en la actualización de la misma.

### **Normas Internacionales**

Se tomo como referencias las siguientes normas de campamentos que existe en los países de España, Argentina, México y Chile.

Una de las normas españolas que se obtuvo fue la de campamentos de turismo ("campings"), comunidad autónoma del País Vasco. Decreto nº 41/1981, de 16 de marzo, de Ordenación de los Campings en el País Vasco y Decreto nº 183/1989, de 27 de julio, de Modificación del Decreto nº 41/1981, de 16 de marzo. Donde se tomo lo siguiente en requisitos técnicos generales que debe tener un campamento:

5.1- Vallado y cerramientos:

(art. 7.2)

Los campamentos deberán estar cercados en todo su perímetro de forma que se impida el libre acceso a los mismos. En todo caso la cerca estará en consonancia con la natural fisonomía del paisaje y por consiguiente se prohibirá la instalación de publicidad.

5.2- Accesos:

(art. 6.4)

1.- Será preceptivo disponer de vía de acceso de ida y vuelta, con un ancho mínimo de 5 m en calzada dotada de pavimento asfáltico.

2.- Se establecerá en estas vías la debida señalización de acuerdo con las normas del tráfico.

5.3- Señalización:

(art. 7.3)

En las carreteras, caminos o autopistas, en su caso, en cuyas proximidades sean instalados los campamentos, figurarán las oportunas señalizaciones conforme a las normas dictadas por el Departamento de Comercio y Turismo. Asimismo, en el interior del campamento deberá indicarse la dirección de los diferentes servicios.

#### 5.4- Suministro de agua potable:

(art. 6.1)

1.- Los titulares de los campamentos deberán acreditar ante el Departamento de Comercio y Turismo la potabilidad del agua que han de suministrar en sus instalaciones mediante la presentación del oportuno certificado expedido por el organismo competente.

2.- La garantía del suministro se llevará a efecto mediante la instalación de los correspondientes depósitos de reservas calculados a razón de 100l por día y parcela de acampamiento conforme a las siguientes normas:

a.- En los casos en que el suministro se efectúe a través de una red general, estableciendo los depósitos precisos con una capacidad de almacenamiento que cubra las necesidades de un día con todas las parcelas ocupadas.

b.- Cuando el suministro de agua no proceda de una red general, los depósitos de reserva deberán tener una capacidad que cubran las necesidades del camping durante 3 días, asimismo, a plena ocupación.

#### 5.5- Tratamiento y evacuación de aguas residuales:

(art. 6.2)

La evacuación de las aguas residuales deberá efectuarse con las debidas garantías técnicas a través de la red de alcantarillado interna y propia del campamento de turismo.

Cuando exista una red pública de evacuación de aguas residuales, se conectará a ella la red del campamento; caso contrario deberá realizarse el tratamiento de las aguas previamente a su vertido, cumpliendo las aguas una vez tratadas las condiciones impuestas al efecto por la legislación específica.

5.6- Tratamiento y recogida de residuos sólidos:

(art. 6.6)

1.- La recogida de basuras se efectuará diariamente, debiendo existir instalación propia con todas las garantías de higiene para su almacenamiento hasta que sea recogida por los servicios públicos

Destinados al efecto.

2.- En caso de no existir servicio público de recogida deberá garantizarse su transporte y eliminación final así como la desaparición de todo resto.

3.- En ningún caso podrá realizarse el vertido de basuras al mar o ríos.

5.7. Suministro de electricidad:

(art. 6.3)

1.- Las instalaciones dispondrán de la acometida eléctrica de baja tensión necesaria y precisa para el servicio en relación con las plazas, tendiendo previsto el alumbrado de emergencia.

2.- Los accesos, viales, jardines, aparcamientos y zonas exteriores dispondrán de la debida iluminación con red de distribución en tendido subterráneo.

5.8.-Sistema de seguridad y prevención contra incendios:

(art. 6.7)

El sistema de protección contra incendios será el adecuado a las instalaciones y capacidad de alojamiento; los guardas estarán instruidos en su manejo y las medias a adoptar en caso de siniestro estarán expuestas en lugar visible, en el edificio de recepción.

5.9- Estacionamiento de vehículos:

(art. 6.5)

Se procederá a la instalación de los aparcamientos necesarios precisos para los vehículos de los usuarios de las parcelas.

5.10.- Zona verde:

(art. 7.1)

Existirá un espacio, formando un todo unitario, situado en lugar estratégico del campamento reservado a zona verde no utilizable para acampada ni para aparcamiento de vehículos.

Esta zona no será inferior a 7% de la superficie total del campamento y deberá reunir las siguientes específicas circunstancias:

a.- Tener una pendiente inferior al 10%.

b.- Cuando la superficie del campamento sea superior a dos hectáreas, la zona verde tendrá una disposición en planta tal que en ella se pueda inscribir un rectángulo cuyos lados serán de 25 y 50m.

c.- Cuando la superficie se encuentre entre una y dos hectáreas, los lados del rectángulo que se podrá inscribir y al que se ha hecho referencia en el apartado anterior, medirán 45m respectivamente.

d.- Si la superficie del campamento es inferior a una hectárea la zona verde tendrá una superficie mínima y una disposición en planta que permita inscribir en ella una circunferencia de 30m de diámetro.

En esta zona existirá y se conservará el arbolado que se indique en el proyecto presentado para la concesión de la autorización, y en ella se prohibirá la existencia de publicidad escrita así como el empleo o utilización de aparatos musicales o radios.

Las categorías de los campamentos de turismo en el País Vasco son las siguientes: según el artículo 27 de su decreto “Los campings públicos se clasifican de acuerdo con sus instalaciones y servicios en las categorías de "lujo", " primera ", " segunda " y " tercera””.

El distintivo que debe usar los campamentos según el artículo 28 se describe continuación:

En todos los campings será obligatoria la exhibición, junto a la entrada principal, de una placa - distintivo de la categoría. La placa - distintivo consistirá en un rectángulo de metal en el que, sobre fondo verde esmeralda, figurará en blanco la letra inicial del camping ( C ) y debajo de la misma un número de triángulos (símbolo de tiendas ), que corresponde a la categoría del establecimiento ( cuatro para lujo, tres para primera, dos para segunda, y una para tercera ) .

Dentro de las normas mínimas de funcionamiento se requiere:

#### 7.1.- Temporada de funcionamiento:

(art. 32) Los campamentos de turismo deberán permanecer abiertos toda la temporada consignada en la resolución de autorización de apertura otorgada por el Departamento de Comercio y Turismo.

Cualquier ampliación o reducción de la temporada deberá ser notificada a la Delegación Territorial de este Departamento.

Si se ampliase o redujera la temporada sin la autorización correspondiente, incurrirá el titular en falta administrativa sancionable de acuerdo con lo establecido en esta normativa.

#### 7.2.- Recepción:

(art. 33) La recepción del campamento de turismo constituirá el centro de relación con los clientes a efectos administrativos y de información. Estará situada en las proximidades de entrada del establecimiento, debiendo estar atendida por personal capacitado desde las 8 hasta las 24 horas.

Obrarán en la citada oficina debidamente visados por el Departamento de Comercio y Turismo copia de la licencia de apertura, el libro de registro de entradas y salidas de campistas, el libro ficha de inspección y el libro oficial de reclamaciones. Este último estará a disposición de los clientes que lo soliciten; sin embargo no tendrá efecto la reclamación que en tales libros se efectúe si no va realizada con indicación de los datos personales, número del documento nacional de identidad y domicilio del reclamante.

(art. 34) En la recepción o en las proximidades de la entrada al campamento y en lugar que posibilite su lectura sin dificultades, figurarán, además de cuantas informaciones se juzguen de interés para los campistas los siguientes datos o documentos:

- Nombre y categoría del establecimiento.
- Periodo de funcionamiento.
- Cartel oficial de precios.
- Cuadro de horario en el que se especificarán el de silencio o descanso nocturno y los de utilización de los diferentes servicios.
- Plano del campamento en el que con toda precisión se indicará la situación de todas las instalaciones y servicios y la superficie destinada a zona de acampada, con especificación de las parcelas numeradas y exacta determinación de las que estén ocupadas.
- Indicación de que existe a disposición de los clientes un libro de reclamaciones.



- Reglamento de Régimen Interno.

Medidas a adoptar en caso de siniestro.

Los citados documentos previamente visados por el Departamento de Comercio y Turismo deberán estar redactados en euzkera, francés, inglés y alemán, pudiendo emplearse además signos convencionales de uso internacional.

La falta de exposición en la forma establecida y en todo momento de los datos y documentos indicados, será estimada como falta administrativa y sancionadora en la forma señalada en este decreto.

Esta norma sirvió de referencia para conocer las instalaciones generales que debe de tener un campamento de turismo en cuanto a espacio, señalización, áreas verdes, el tratamiento de las aguas residuales y desechos sólidos, así como debe encontrarse la recepción. Ahora bien haciendo una comparación de la norma de campamento venezolano y esta norma, se puede decir que es muy similar y que no nos escapamos en cuanto a requisitos mínimos que debe tener un campamento turístico venezolano.

Siguiendo con el Decreto de Campamentos de Turismo ("campings") comunidad autónoma del País Vasco, a continuación se presenta un cuadro de los servicios e instalaciones que debe poseer un campamento de acuerdo a su categoría.

**Cuadro N° 15**  
**Clasificación según instalaciones y servicios de los campamentos**

CLASIFICACION SEGUN INSTALACIONES Y SERVICIOS DE LOS CAMPAMENTOS DE TURISMO	LUJO	1°	2°	3°
SUPERFICIE (en metros cuadrados): Parcelas ordinarias	90	70	60	60
En cada parcela sólo se permitirá la instalación de un albergue móvil y una vehiculo) Parcela con toma corriente para caravanas				
Parcelas reducida: (En el 10% de la superficie del campamento destinada a acampada podrán ubicarse parcelas cuya ocupación se limite a dos personas con tienda y moto o bici)	75%	40%	30%	20%
CAPACIDAD: La capacidad máxima de alojamiento se determinará en razón promedio de cuatro personas por parcela ordinaria y de dos por parcela reducida.	30	20	20	20
<b>SERVICIOS HIGIENICOS (numero por parcelas de acampada)</b>				
Duchas en cabinas individuales	1/7	1/8	1/9	1/9
Lavabos	1/4	1/6	1/8	1/8
Enchufes al lado de los lavabos	si	si	si	Si
Agua caliente en duchas y lavabos	100%	75%	50%	20%
Evacuatorios	1/6	1/6	1/6	1/6

Fregaderos	1/10	1/10	1/10	1 / 10
Lavaderos	1/10	1/10	1/10	1 / 10
Agua caliente en fregaderos y lavaderos	Si	50%	No	No
Grifos o fuentes de agua potable	1/20	1/20	1/30	1 / 30
Los servicios higiénicos de los campings de lujo y primera contarán con elementos y accesorios acordes a su categoría				
<b>EDIFICACIONES</b>				
Restaurante	Si	Si	No	No
Bar	Si	Si	Si	Si
Supermercado	Si	Si	Si	Si
Sala de reuniones	Si	No	No	No
Sala de curas y botiquín primeros auxilios	Si	Si	Si	Si
<b>SERVICIOS</b>				
Recepción	Si	Si	Si	Si
Asistencia médica propia o concertada	Si	Si	Si	Si
Lavandería	Si	No	No	No

				o
Teléfono	Si	Si	Si	S i
Teléfono con cabinas individuales	Si	Si	No	N o
Servicio de custodia de Valores				

Fuente: CAMPAMENTOS DE TURISMO ("Campings") COMUNIDAD AUTONOMA DEL PAIS VASCO - Decreto nº 41/1981, de 16 de marzo, de Ordenación de los Campings en el País Vasco. - Decreto nº 183/1989, de 27 de julio, de Modificación del Decreto nº 41/1981, de 16 de marzo.

Así mismo en Argentina tienen la Reglamentación de Alojamientos Turísticos, Ordenanza nº 36 136, Buenos Aires del 10 de octubre de 1980 Secretaría de Turismo Gobierno de la ciudad de Buenos Aires alojamiento camping o campamento turístico; se cito los siguientes artículos:

Artículo 27.- Cualquiera sea su categoría, todo campamento de turismo, deberá reunir los siguientes requisitos:

Agua potable en el mismo terreno, en cantidad suficiente según su capacidad.

Caminos de circulación y penetración con diferenciación, los peatonales con un mínimo de 1,50 m de ancho y los vehiculares con un mínimo de 6 m de ancho. Podrá prescindirse de los caminos de penetración a cada parcela cuando la estructura general del campamento no lo requiera.

Señalización según caracteres a definir, los que estarán de acuerdo a orientaciones nacionales e internacionales, de manera de unificar los símbolos, facilitando la interpretación de los mismos.

Cercado perimetral (muro, seto, alambrado).

División interna de las parcelas, individual.

Casa para recepción y habitación del cuidador.

Instalaciones sanitarias, y para el lavado de ropas y enseres independientes, con agua caliente y fría, construida según las normas de los organismos competentes en la materia.

Botiquín y elementos para primeros auxilios.

Red eléctrica permanente en toda el área, con iluminación nocturna y de seguridad.

Fogones en lugares acondicionados especialmente para encender fuego, a por lo menos 10 metros de distancia de las parcelas, de las mesas, sillas o bancos.

Tener emplazado en lugar visible un exhibidor conteniendo: copia de la presente, categoría del campamento, lista de precios, porcentajes y todo impuesto que grave al turismo.

Horarios y toda otra información que se considere de interés.

Contar con encargado o administrador, vigilancia permanente y limpieza.

Tener teléfono público con cabina acústica.

Un mínimo de 40 parcelas, con una superficie de 40 m<sup>2</sup> cada una, para carpa o caravana con auto; y 20 m<sup>2</sup> cada una, para carpa o caravana sin auto, como mínimo. Este cálculo se hace a partir de un promedio de 4 personas por carpa o caravana por parcela, considerando esta relación de superficie en caso de mayor o menor capacidad por parcela.

Retiro y entrega diaria de correspondencia.

Sombra proporcionada por árboles, aleros, sombrillas u otros medios.

Distancia máxima de 150 m desde cada parcela hasta las zonas de equipamiento sanitario.

Recolección diaria de residuos.

Contar con extinguidores de incendio en cantidad adecuada.

Cada parcela tendrá un número de identificación, que asimismo deberá ostentar en lugar visible la carpa o trailer, etc.

Cada parcela tendrá su receptáculo de residuos donde deberá colocarse en los mismos las bolsas reglamentarias para su retiro diario por el personal de limpieza.

Artículo 28.-

DE LAS OBLIGACIONES: La administración de todo campamento de turismo tendrá las siguientes obligaciones

Cumplir con las normas establecidas en el presente reglamento y toda otra que se establezca relativa al área, así como cumplir la reglamentación interna.

Llevar en forma permanente y actualizada un registro de acampantes con datos de filiación, ante presentación de documentos de identidad, individual, excepto en el caso de grupo familiar, en el cual solo se inscribirá el jefe de familia.

Custodiar y vigilar el campamento.

Comunicar los casos de enfermedades presumiblemente infecciosas que se presenten dentro del campamento, a la autoridad sanitaria más próxima.

Denunciar aquellas irregularidades que requieran la intervención de autoridades policiales.

Contar con libro de reclamaciones debidamente foliado y sellado por la Dirección de Turismo, a disposición de los acampantes.

Prohibir la tenencia de animales dentro del campamento, pudiéndose autorizar, a distancia no menor de 100 m de las parcelas, y debidamente acondicionadas, hasta un máximo de un animal domestico cada 20 parcelas. Los animales contarán con certificado de vacunación correspondiente y no podrán salir de su zona reservada salvo con correa y bozal y por los caminos de acceso al campamento. La admisión de animales quedara a criterio de los dueños o administradores.

Mantener en orden, higiene y funcionalidad la infraestructura y equipamiento de las instalaciones.

Excepto en los vehículos especialmente acondicionados para ello, prohibir la pernoctación en los mismos.

Artículo 29° -

DE LA DOCUMENTACION: Todo propietario o aquel que tenga a su cargo la explotación del campamento deberá presentar ante la Dirección de Turismo, la siguiente documentación, previa a la autorización de funcionamiento del establecimiento:

Nombre del propietario responsable, documento de identidad, domicilio real y legal.

Denominación del establecimiento.

Periodo de funcionamiento.

Emplazamiento.

Cantidad de parcelas y capacidad aproximada, calculando 4 personas promedio, por parcela.

Tarifas a aplicar y diferenciales promocionales si las hay.

Plano del campamento y proyecto de construcción aprobado por la Municipalidad.



Permiso municipal de habilitación.

Reglamento interno del campamento.

Constancia de pago de los impuestos correspondientes.

Artículo 30° - La Dirección de Turismo, clasificará los campamentos de Turismo, según sus instalaciones y servicios en categorías primera y segunda. Pudiendo recategorizar si hay variaciones en las condiciones que la determinaron.

Artículo 31° - La Dirección de Turismo confeccionará un Reglamento de Campamento de Turismo, en que figuren: nombre del establecimiento, categoría, número de plazas, informaciones generales, etc. Toda ampliación, reforma, incorporación de nuevo equipos e introducción de servicios, deberá comunicarse a la Dirección de Turismo acompañando adjunto la autorización municipal si correspondiere.

Artículo 32° - No podrán alojarse en los campamentos de turismo los menores de 18 años, salvo que concurran acompañados por sus padres, tutores o persona mayor responsable, que acredite en caso de considerárselo necesario, la autoridad que reviste. Sólo se admitirán sin el requisito considerado, aquellos menores que presenten autorización escrita ante escribano publico, de sus padres, tutores o encargados.

Artículo 33° - DE LAS CATEGORIAS:

CAMPAMENTOS DE PRIMERA CATEGORIA serán aquellos que además de los requisitos exigidos en el artículo 23 cuenten con lo siguiente:

Un local cerrado de esparcimiento con una superficie no inferior a 4 m<sup>2</sup> por cada parcela. El mismo deberá tener un servicio de Bar – Cafetería con televisión cuya superficie no deberá estar incluida dentro del metraje calculado por la totalidad de las parcelas.

CAMPAMENTOS DE SEGUNDA CATEGORIA serán todos aquellos que solamente reúnan los requisitos básicos exigidos en el artículo 27.

De este reglamento se tomo en cuenta para el tabulador las instalaciones sanitarias, área de parrillas, sistema contra incendio y seguridad.

En México existe una Norma Oficial Mexicana nom-06-tur-2000, Requisitos Mínimos de Seguridad e Higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes (cancela la norma oficial mexicana nom-06-tur-1995). Esta Norma tiene por objeto determinar los requisitos que deben cumplir los campamentos y paradores de casas rodantes para garantizar la seguridad e higiene de los turistas en la prestación del servicio. Se cita lo siguiente:

## 2. Campo de aplicación

Esta Norma es obligatoria en territorio nacional para las personas físicas y morales, que presten servicios relativos a campamentos o paradores de casas rodantes, a que se refiere el artículo 4o. fracción I de la ley.

## 3. Definiciones

Para efectos de esta Norma, se entiende por:

### 3.1 Ley:

La Ley Federal de Turismo.

### 3.2 Secretaría:

La Secretaría de Turismo.

### 3.3 Campamento:

La superficie al aire libre delimitada y acondicionada, en la que puede instalarse equipo con el propósito de acampar.

### 3.4 Parador de Casas Rodantes:

Las superficies al aire libre delimitadas y acondicionadas, en las que puede instalarse equipo con el propósito de acampar, destinadas al estacionamiento de vehículos y casas rodantes en las que se proporcionan servicios complementarios a éstos.

### 3.5 Prestador:

La persona física o moral que habitualmente proporciona, intermedia o contrata con el turista la prestación del servicio de campamentos y paradores de casas rodantes.

### 3.6 Turista:

La persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que hace uso de los servicios turísticos prestados a través de campamentos y paradores de casas rodantes.

### 3.7 Cajón:

Superficie mínima de estacionamiento por casa rodante.

## 4. Referencias

NOM-093-SSA1 Vigente, Bienes y Servicios. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.

## 5. Aspectos generales

5.1 El prestador debe observar las medidas de seguridad e higiene para la prestación del servicio, a efecto de garantizar la seguridad física del turista conforme a los términos previstos en esta Norma.

5.2 Los términos y condiciones en materia de seguridad e higiene en la prestación del servicio contemplados en esta Norma, deben ser previstos en el Reglamento Interno de los campamentos y paradores de casas rodantes, el cual debe estar a la vista del usuario en el área de recepción, mismo que puede ser proporcionado al turista a su llegada, dando la información al respecto de forma clara en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización

de otros idiomas e incorporando las disposiciones contenidas en la presente Norma.

## 6. Especificaciones

### 6.1 Instalaciones.

6.1.1 Los campamentos y paradores de casas rodantes deben contar con un área de recepción para el turista donde se le proporcionen los servicios de recepción y registro, custodia de valores, servicio de telefonía e información general.

6.1.2 Los campamentos y paradores de casas rodantes deben contar con un lugar destinado, exclusivamente, para otorgar el servicio médico y/o enfermería, y personal con conocimientos en primeros auxilios, en donde se encuentren los suministros necesarios para la aplicación de los mismos.

6.1.3 Todos los servicios y accesos de los campamentos y paradores de casas rodantes deben estar perfectamente señalizados de forma pictográfica.

6.1.4 En caso de que los campamentos y paradores de casas rodantes, cuenten con locales destinados a la venta de alimentos procesados o preparados, éstos deben sujetarse a lo establecido en la NOM-093-SSA1 vigente.

## 6.2 Seguridad y Servicios.

6.2.1 Los campamentos y paradores de casas rodantes deben contar como mínimo con lo siguiente:

a) Personal de seguridad y vigilancia las 24 horas debidamente identificado, uniformado y capacitado para casos de siniestro;

b) Alarma general;

c) Permiso emitido por el servicio de bomberos, el cual debe determinar el número de equipos contra incendio a instalarse dependiendo del área a cubrir;

d) Manual de emergencia para el personal;

e) Anuncios e instructivos de seguridad para los turistas;

f) Bardeado con malla, alambre o cualquier otro que delimite el área, con una caseta de entrada al campamento o parador de casas rodantes;

g) Salvavidas, flotadores en lugar visible y señalamientos de profundidad y corrientes en caso de existir lagos, ríos o servicio de albercas;

h) Agua potable;

i) Luces de emergencia, y

j) Fosas sépticas e instalaciones para recibir las aguas de deshecho.

k) Area de seguridad para los turistas en caso de siniestro, debidamente identificada con el logotipo de Protección Civil.

l) Se debe anunciar claramente si se aceptan o no animales.

m) Los animales que utilicen las personas con discapacidad deben ser aceptados.

6.2.2 Además de lo anterior, los campamentos deben tener:

a) Asadores y quemadores;

b) Mesas con bancos, y

c) Un área destinada exclusivamente a la realización de fogatas, en su caso.

6.2.3 Los paradores de casas rodantes deben tener:

a) Un área de circulación vehicular de 7.50 mts. de ancho como mínimo;

b) Salida de electricidad con suministro de 127 voltios y 30 amperes por cajón y protección para evitar caídas de voltaje;

a) Suministro de agua potable con grifos en buen estado y en medida estándar para conexión de manguera (1 pulgada);

- b) Señalización por cajón, y
- c) Drenaje con conexión estándar (3 pulgadas) e instalación por debajo del nivel del piso.

### 6.3 Higiene.

6.3.1 Para asegurar la limpieza e higiene del campamento o parador de casas rodantes, éstos deben contar con:

6.3.1.1 Zona para basura y botes de basura con tapa y bolsa separados de la zona de acampar y de los paradores;

6.3.1.2 Servicios sanitarios y de regaderas conforme las necesidades de cada establecimiento, ambas instalaciones deben estar separadas; estos servicios deben ser proporcionados al turista con limpieza e higiene en general y deben contar con lo siguiente:

a) Tapete antiderrapante o piso corrugado, en el caso del servicio de regaderas;

b) Contactos e indicadores de voltaje;

c) Botes de basura con tapa y bolsa;

d) Iluminación y ventilación, y

e) Suministros de jabón y papel sanitario.

## 7. Vigilancia de la Norma



7.1 La Secretaría en forma directa o a través de las Unidades de Verificación acreditadas y aprobadas en términos de la ley de la materia o por conducto y en coordinación con las demás dependencias, organismos competentes u órganos estatales y municipales de turismo, vigilará el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor en los términos de los acuerdos de coordinación que suscriban.

La importancia de esta norma mexicana es que especifica cuales requerimientos que deben de tener un campamento en lo que se refiere a seguridad e higiene específicamente.

En el país de Chile se encuentra la Norma Chilena Oficial . NCh2948.Of2006. Alojamiento turístico – Camping o recinto de campamento – Requisitos para su clasificación. Esta norma hace referencia de cómo debe estar organizado un campamento en cuanto a su estructura física y en el personal. A continuación en un cuadro se explica los servicios mínimos según su categoría.

**Cuadro N° 16**  
**Servicios Mínimos de un Campamento**

<b>TURISTA SUPERIOR</b>	<b>TURISTA</b>	<b>BÁSICO</b>
<b>Servicios Generales</b>		
<b>Servicio de estacionamiento junto a cada sitio en el interior del recinto del camping</b>	<b>Servicio de estacionamiento cercano a cada sitio en el interior del recinto de camping</b>	<b>Servicio de estacionamiento en el interior del recinto de camping</b>
<b>Servicio de estacionamiento temporal para vehiculo ubicado próximo a la recepción del camping</b>	<b>Servicio de estacionamiento temporal para vehiculo ubicado próximo a la recepción del camping</b>	<b>No aplica</b>
<b>Servicio de estacionamiento para visitas dentro del recinto del camping</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Acceso diferenciado para vehículos y peatones</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping</b>	<b>Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping</b>	<b>Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping</b>
<b>Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con:</b> - sistema de enfriamiento cuando la temperatura	<b>En caso de contar con recinto de uso común tales como salas de estar, sala multiuso o similares, acondicionamiento térmico con:</b> - ventilación	<b>En caso de contar con recinto de uso común tales como salas de estar, sala multiuso o similares calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C</b>

<p>interior sea mayor a 24°C</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sistema de calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C</li> </ul>	<p>cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 18°C</li> </ul>	
<p>Sistema de comunicación a disposición del campista en algún lugar de uso común, con cobertura en el área donde se ubicada el camping</p>	<p>Sistema de comunicación con cobertura en el área donde se ubica el camping</p>	<p>Información del sistema de comunicación ubicado en las cercanías del caping</p>
<p>Iluminación de emergencia con encendido automático en todo los recintos de uso común</p>	<p>Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común</p>	<p>Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común</p>
<p>Servicio de vigilancia</p>	<p>Servicio de vigilancia</p>	<p>Servicio de vigilancia</p>
<p>Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos lo recintos de uso común</p>	<p>Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos lo recintos de uso común</p>	<p>Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos lo recintos de uso común</p>
<p>Servicio de Internet en algún lugar de uso común del camping, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zonas donde se ubica el</p>	<p>No aplica</p>	<p>No aplica</p>

<b>camping</b>		
<b>Baños exclusivo para el 30 % de los sitios del camping para el 70% restante baños comunes separados por genero, cada uno con un inodoro, un lavamano y una ducha, por cada cuatro sitio</b>	<b>Baños comunes separados por género cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha, por cada cuatro sitios</b>	<b>Baños comunes separados por genero cada uno con inodoro, un lavamano y una ducha, por cada seis sitios.</b>
<b>Un lavadero vajilla por cada cuatro sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios</b>	<b>Un lavadero de vajilla por cada seis sitios y lavadero de ropa por cada ocho sitios</b>	<b>Un lavaplatos y un lavadero de ropa por cada ocho sitios</b>
<b>Una llave para suministrar agua potable por cada tres sitios</b>	<b>Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios</b>	<b>Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios</b>
<b>Servicio de lavandería propio o concertado, además de las facilidades para el autoservicio de lavandería</b>	<b>Facilidades para el autoservicio de lavandería</b>	<b>Facilidades para el autoservicio de lavandería</b>
<b>Servicio primeros auxilios propios o concertado</b>	<b>Servicio primeros auxilios propios o concertado</b>	<b>Servicio primeros auxilios propios o concertado</b>
<b>Cuando en forma independiente de los servicios propios del camping se ofrezcan otros servicios pero integrado en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma</b>	<b>Cuando en forma independiente de los servicios propios del camping se ofrezcan otros servicios pero integrado en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma</b>	<b>Cuando en forma independiente de los servicios propios del camping se ofrezcan otros servicios pero integrado en la misma unidad comercial, estos recintos y servicios deben tener la misma</b>

<b>categoría del camping</b>	<b>categoría del camping</b>	<b>categoría del camping</b>
<b>Servicio de provisiones básicas en cada de no existir este servicio en las cercanías del camping</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Servicio de cafetería</b>	<b>No aplica</b>	<b>No aplica</b>
<b>Servicio de Atención</b>		
<b>Servicio de recepción permanente con atención en español e ingles, cuando se informe de esta facilidad</b>	<b>Servicio de recepción permanente con atención en español e ingles, cuando se informe de esta facilidad</b>	<b>Servicio de recepción permanente</b>
<b>Servicio de información en español e ingles, cuando se informe de esta facilidad, según lo establecido en anexo A</b>	<b>Servicio de información en español e ingles, cuando se informe de esta facilidad, según lo establecido en anexo A</b>	<b>Servicio de información según lo establecido en anexo A</b>
<b>Servicio de custodia de equipaje, con atención por 12 h</b>	<b>Servicio de custodia de equipaje, con atención por 8 h</b>	<b>Servicio de custodia de equipaje, con atención por 8 h</b>
<b>Servicio de custodia de valores en la recepción o en otros lugares predeterminado</b>	<b>Servicio de custodia de valores en la recepción o en otros lugares predeterminado</b>	<b>No aplica</b>
<b>Servicio de entrega de encargo y correspondencia</b>	<b>Servicio de entrega de encargo y correspondencia</b>	<b>Servicio de entrega de encargo y correspondencia</b>
<b>Servicio de entretenimiento</b>		
<b>Servicios de entretenimiento, con un mínimo de cinco de actividades deportivas o recreativas</b>	<b>Servicios de entretenimiento, con un mínimo de tres actividades deportivas o recreativas</b>	<b>Servicios de entretenimiento, con un mínimo de una actividad deportiva o recreativa</b>

<b>Servicio de juegos infantiles, tales como columpios, resbalin, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar</b>	<b>Servicio de juegos infantiles, tales como columpios, resbalin, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar</b>	<b>No aplica</b>
<b>Servicios en los sitios</b>		
<b>Servicios de recolección de basura desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping a lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario</b>	<b>Servicios de recolección de basura desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping o lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario</b>	<b>Servicios de recolección de basura desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios del camping o lo menos dos veces al día y cada vez que sea necesario</b>
<b>Requisitos de arquitectura</b>		
<b>Áreas de Circulación, recintos de usos común y estacionamiento</b>		
<b>Al menos un 30% de la superficie total del camping debe estar destinado a espacio libres, juegos o instalaciones de usos común, excluidas las áreas de circulación</b>	<b>Al menos un 20% de la superficie total del camping debe estar destinado a espacio libres, juegos o instalaciones de usos común, excluidas las áreas de circulación</b>	<b>Al menos un 15% de la superficie total del camping debe estar destinado a espacio libres, juegos o instalaciones de usos común, excluidas las áreas de circulación</b>
<b>Al menos el 10% de la superficie total de camping debe estar con árboles, arbustos u otra forma de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping</b>	<b>Al menos el 5% de la superficie total de camping debe estar con árboles, arbustos u otra forma de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping</b>	<b>Al menos el 3% de la superficie total de camping debe estar con árboles, arbustos u otra forma de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping</b>

<p>Un estacionamiento para vehículos por cada sitio junto a este. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso el establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito</p>	<p>Un estacionamiento para vehículos por cada sitio, cercano a este a no más de 50 m de este. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso el establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito</p>	<p>Un estacionamiento para vehículos por cada sitio dentro del recinto a no más de 150 m de este. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso el establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito</p>
<p>Área de estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito</p>	<p>Área de estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito</p>	<p>No aplica</p>
<p>Recinto de recepción en zona de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior</p>	<p>Recinto de recepción en zona de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior</p>	<p>Recinto de recepción en zona de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior</p>
<p>Recinto para guardar equipaje en custodia</p>	<p>Espacio para guardar equipaje en custodia</p>	<p>Espacio para guardar equipaje en custodia</p>

<p>Un recinto de uso múltiple cubierto, que permita la atención simultánea del 10% de los usuarios del camping, en el cual se podrá prestar el servicio de cafetería en zona de clima benignos este recinto puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>Un recinto de uso múltiple cubierto, que permita la atención simultánea del 5% de los usuarios del camping, en zona de clima benignos este recinto puede estar parcialmente abierto al exterior</p>	<p>No aplica</p>
<p>Para el cálculo de la superficie se debe considerar la proporción correspondiente de 3 m<sup>2</sup> por sitio.</p>		
<p>Un baño para discapacitado</p>	<p>Un baño para discapacitado</p>	<p>Un baño para discapacitado</p>
<p>Baño exclusivo para el 30% de los sitios del camping; para el 70 % restante, baños comunes separados por género, uno por cada cuatro sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a mas de 100 m</p>	<p>Baños comunes separados por género, uno por cada cuatro sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a mas de 100 m</p>	<p>Baños comunes separados por género, uno por cada seis sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a mas de 150 m</p>
<p>Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios</p>	<p>Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios</p>	<p>Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios</p>
<p>Las regaderas de duchas deben tener un altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la</p>	<p>Las regaderas de duchas deben tener un altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la</p>	<p>Las regaderas de duchas deben tener un altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la</p>



ducha y contar con barra de seguridad	ducha y contar con barra de seguridad	ducha y contar con barra de seguridad
Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla ubicado de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de este.	Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla ubicado de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de este.	Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla ubicado de manera que ningún sitio del camping quede a mas de 150 m de este.
Una llave para suministrar agua potable por cada tres sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 30 m del sitio mas alejado	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 30 m del sitio mas alejado	Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor de 50 m del sitio mas alejado
Contar con vías peatonales diferenciada de la de vehículos, debidamente señalizadas	No aplica	No aplica
Iluminación eléctrica general en las áreas de circulación principales, mediante iluminaria ubicada, a lo menos, cada 80 m	Iluminación general en las áreas de circulación principales.	No aplica
Equipos, instalaciones o recinto (s) que permita la práctica independiente de, a lo menos, cinco	Equipos, instalaciones o recinto (s) que permita la práctica independiente de, a lo menos, tres	Equipos, instalaciones o recinto (s) que permita la práctica independiente de, a lo menos, una

<b>actividades deportivas o recreativas</b>	<b>actividades deportivas o recreativas</b>	<b>actividad deportiva o recreativa</b>
<b>Sitios</b>		
<b>Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejado de elementos que impidan el adecuado uso de equipamiento de camping</b>	<b>Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejado de elementos que impidan el adecuado uso de equipamiento de camping</b>	<b>Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior al 3% y despejado de elementos que impidan el adecuado uso de equipamiento de camping</b>
<b>Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25 m2, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 8 m2 por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15 m2 para este propósito</b>	<b>Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25 m2, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 7 m2 por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15 m2 para este propósito</b>	<b>Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25 m2, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 6 m2 por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15 m2 para este propósito</b>
<b>Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping</b>	<b>Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping</b>	<b>Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio del camping</b>
<b>Requisito de equipamiento, mobiliario y suministro</b>		
<b>Áreas de circulación y baños</b>		
<b>Cada baño con inodoro con asiento tapa y ducha</b>	<b>Cada baño con inodoro con asiento tapa y ducha</b>	<b>Cada baño con inodoro con asiento tapa y ducha</b>
<b>Agua fría y caliente en lavamanos y duchas con presión y temperatura</b>	<b>Agua fría en lavamanos y caliente en duchas con presión y temperatura</b>	<b>Agua fría en lavamanos y duchas con presión adecuada durante las 24</b>

adecuada la primera durante las 24 h del día y esta última 10 h diarias, las cuales deben ser distribuidas de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas	adecuada, el agua fría durante las 24 h del día y el agua caliente durante 6 h diarias, las cuales deben ser distribuidas de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas	h del día
Espejo de medio cuerpo sobre los lavamanos	Espejo sobre lavamanos	Espejo sobre los lavamanos
Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto al lavamano y toallas de papel o secador de manos	Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto al lavamano y toallas de papel o secador de manos	Papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto al lavamano
En cada baño, toma corriente con indicación de voltaje.	En cada baño, toma corriente con indicación de voltaje.	No aplica
Un lavadero de vajilla por cada cuatro sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios	Un lavadero de vajilla por cada seis sitios y un lavadero de ropa por cada ocho sitios	Un lavadero de vajilla y un lavadero de ropa por cada ocho sitios
Recinto independiente para almacén o local de venta abastecido con víveres y mercaderías para consumo de los campistas	No aplica	No aplica
Señalización de las distintas dependencias del camping	Señalización de las distintas dependencias del camping	Señalización de las distintas dependencias del camping
Basureros con tapa en las áreas de circulación	Basureros con tapa en las áreas de circulación	Basureros con tapa en las áreas de circulación

<b>principales cada 60 m</b>	<b>principales cada 80 m</b>	<b>principales cada 100 m</b>
<b>Contar con reposeras o sillas a solicitud del 30 % de los campistas</b>	<b>Contar con reposeras o sillas a solicitud del 20 % de los campistas</b>	<b>Contar con reposeras o sillas a solicitud del 10 % de los campistas</b>
<b>Sitios</b>		
<b>Un depósito para la basura de cada sitio</b>	<b>Un depósito para la basura de cada sitio</b>	<b>Un depósito para la basura de cada sitio</b>
<b>Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios</b>	<b>Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios</b>	<b>Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios</b>
<b>Conexión eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo toma corriente con indicación de voltaje</b>	<b>Conexión eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo toma corriente con indicación de voltaje</b>	<b>No aplica</b>
<b>Contar mesas y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio</b>	<b>Contar mesas y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio</b>	<b>Contar mesas y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio</b>

Fuente: Transcripción propia con los datos de la norma Chilena oficial de alojamiento turístico – camping o recinto de campamento. requisitos para su clasificación (2006).

En cuanto a la opinión del autor sobre las normas venezolanas y las normas internacionales relacionadas con campamento, se puede decir que en Venezuela en el ámbito legal del área de alojamiento cuenta con normas las cuales explican cómo y qué se debe cumplir en un alojamiento de cualquier tipo en Venezuela; se tiene un reglamento de alojamiento y afortunadamente una norma para regular los campamentos. Cabe mencionar

que estas normas hay que actualizarlas en vista de que fueron decretadas cuando existía la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO) y la actividad de alojamiento hoy en día ha cambiado en muchos de sus procesos y servicios, aunque revisando las normas internacionales, no se está muy lejos en cuanto a los procesos que debe cumplir el órgano rector. Dentro de las normas internacionales desde el punto de vista del autor, se considera la más completa es la norma del País Vasco y la norma Chilena; estas normas especifican en cada área los requisitos en cuanto a estructura física y servicios que debe cumplir un campamento en las diferentes categorías cabe mencionar que se tomó como referencia para elaborar el tabulador.

#### **4.3 Criterios de Servicios y Calidad a Implementar en un Campamento Tipo Fijo en Venezuela.**

Tomando como referencia las Normas de Calidad para Casas Rurales del Instituto para la Calidad Turística Española (2001) junto con las bases legales Nacionales e Internacionales y todos los servicios que actualmente presta un campamento en Venezuela y luego de haber leído y analizado estos documentos, el autor ha obtenido los siguientes criterios de servicios y calidad a implementar en un campamento turístico en Venezuela.

Para el autor de esta investigación un Criterio de Servicio es: “Todas aquellas áreas que se puede evaluar en un campamento tomando en consideración los requisitos mínimos que debe prestar un campamento para cubrir las necesidades de un huésped”. Y Criterio de Calidad: “son todos aquellos aspectos que el prestador agrega para superar las expectativas del cliente así como también el nivel de excelencia para satisfacer a su clientela”, es decir, los criterios de servicios viene siendo las áreas de un campamento

con una serie de servicios mínimos a cumplir y los criterios de calidad viene siendo los servicios que puede agregar el dueño del campamento dándole así un valor agregado al servicio que presta y superar expectativas del huésped, por ejemplo en el área de habitación los criterios de servicios a cumplir son: camas, lencería, piso, ventana, baños, etc y los criterios de calidad serían secador de cabello, aire acondicionado, cambio de lencería diario etc.

### **Áreas Externas del Campamento.**

#### **a.- Fachada.**

La fachada del establecimiento comprende las áreas exteriores del establecimiento. Esta debe estar en buenas condiciones, debe parecer recién pintada con buena iluminación y plantas que se noten saludables, en la entrada del campamento debe tener una identificación sobre su categorización y el número del Registro Turístico Nacional.

\* Criterio de Calidad: El establecimiento debe presentar un buen estado de conservación, tanto en sus elementos externos (fachada, tejado) como interno (paredes, techos, suelos) y los materiales utilizar deben adecuarse a las características constructivas del área donde se ubican (norma de calidad de casas rurales)

#### **b.- Área de Estacionamiento.**

El estacionamiento es una área donde el cliente puede estacionar su vehículo, deberá prever un puesto de estacionamiento, ubicado cerca del

área de recepción y el número de puestos guardará proporción con el número de unidades habitacionales con que cuente el campamento.

\* Criterio de calidad: Seguridad 24 horas

### **c.- Accesos.**

La entrada principal debe ser de fácil acceso para todos, presentando elementos que permitan el acceso fácil para personas con discapacidad.

## **Áreas Internas**

### **a.- Señalización.**

Debe existir un sistema de señalización interna donde informe la ubicación de los servicios y recintos de uso común del campamento.

### **b.- Área de recepción y administración.**

La zona de recepción deberá ubicarse en una estructura fija localizada en la entrada principal con un servicio de atención al público desde las 8 hasta 24 horas, el personal deberá hablar al menos dos idiomas, servicio de información turística preferiblemente en español e inglés, contar con un servicio de reservación consistente en un procedimiento que utilice medios manuales u electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de algún tipo de alojamiento u otro e informar al cliente acerca de la disponibilidad de un determinado servicio que ofrece el campamento en una fecha futura.

La recepción estará integrada por un mostrador principal, sala de estar con muebles acorde con el ambiente que garantice la comodidad y confort

de los huéspedes y visitantes y permita a los clientes encontrarse, descansar, leer o utilizarlo como lugar de espera momentánea entre otros usos similares debe contener sanitarios públicos para damas y caballeros, teléfonos públicos, televisión o ambiente musical (todos opcionales). Los empleados deben estar preferiblemente uniformado e identificado con un carnet o placa donde diga su nombre, deben ser atentos, amables y dispuestos solucionar cualquier problema al huésped. Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

\* Criterios de calidad:

- En el momento de la entrada y salida del huésped este debe ser rápido y eficiente.

- El sistema de reservación debe ser rápido y seguro.

- A la llegada del cliente el recibimiento debe ser saludar atentamente, interesarse por su viaje, acompañarle a su habitación, mostrar su interior, explicarle las instrucciones básicas de funcionamiento de los aparatos, indicar la existencia de la información de seguridad y entorno.

- Los empleados deberán tener conocimiento de su entorno en cuanto a los lugares de interés, oficinas turísticas, restaurantes de la zona, supermercados o quiosco, medio de transporte alternativo, cajeros, centro de salud etc.

- Los clientes serán informados de las posibles actividades que puede realizar en el campamento.



- El establecimiento dispondrá de un libro de sugerencia y reclamos

- El establecimiento debe implementar un sistema de evaluación del servicio, midiendo la satisfacción del cliente mediante cuestionarios cualitativos o cuantitativos esta evaluación se puede realizar de alguna de estas dos formas:

- 1.- A través de entrevista con el cliente.

- 2.- Por medio de cuestionarios/encuestas de satisfacción diseñados para tal fin.

El propietario guardará los cuestionarios y resultados de las entrevistas personales para su utilización como herramienta para la mejora de la calidad del servicio prestado por el establecimiento.

- Personal capacitado en el área.

### **c.- Área Habitacional.**

Estructura fija tipo cabañas con capacidad para uno o varios huéspedes, aislada de los servicios principales del establecimiento pero formando parte integral de él; conformada por un solo ambiente, una o dos habitaciones que puede contener un estar comedor; el mobiliario será cómodo, cocina, refrigerador y armario empotrado; los pisos, paredes y techos estarán revestidos de materiales de farol los cuales deberán ser incombustibles y resistentes, garantizando en caso de incendio, tener instrucciones para salidas de emergencia y ventilación en todos los cuartos ya sea con ventilador o aire acondicionado (silencioso y regulable), ventanas

(que abra hacia el exterior o rodante), cerradura, mesas de noche a cada lado de la cama, gavetero y mobiliario en muy buenas condiciones haciendo juego con el estilo; la habitación debe estar dotada de colchones, almohadas, sábanas, cobijas y cubrecama en buena calidad, cualquiera de estos elementos deberán proporcionar a petición del huésped en forma extra, si se usan cortinas deben de ser largas y opacas, buena iluminación, teléfono, televisor y cable (opcional), recipiente para hielo, un vaso por huésped, información sobre los servicios ofrecidos del campamento, sus tarifas y el reglamento interno.

\* Criterios de Calidad:

- El mobiliario y la decoración deben ser armoniosos

- En aquellos lugares donde haya abundancia de insectos (zancudos, moscas, cucarachas y otros, deberá protegerse a las ventanas con tela metálica y las puertas con un parabicho de forma tal de impidan el acceso de insectos.

- El cambio de lencería y toallas cada vez que haya cambio de huésped y como mínimo cada segundo día de estancia (si se puede preferiblemente diario), el aseo de las habitaciones y baño debe hacerse diariamente.

- La lencería debe ser siempre en perfecto estado de conservación, la dotación será como mínimo la siguiente

1.- En la cama: sábanas, funda, cobijas y cubrecama

2.- Por persona: Toalla de baño y de mano no deben estar ni manchadas ni rotas.

3.- Por baño: alfombrin o alfombra para baño.

Una habitación se considerará limpia cuando se hayan realizado al menos las siguientes tareas:

Limpieza Diaria.

1.- Ventilada suficiente

2.- Vaciado y limpiado de ceniceros y papeleras

3.- Desempolvado de mesa de noche, mesa, puertas, armarios, closet elemento decorativos.

4.- Limpieza de superficies de vidrio (ventanas, espejos)

5.- Barrido y fregado de suelos (cerámica o parquet).

6.- Cambio de lencería

7.- Desinfección del inodoro.

8.- Camas arregladas y cubiertas.

9.- Fregado con detergente de elementos sanitarios

En el área sanitaria, estas tendrán baños privados, el acabado de los pisos debe ser apropiado, en las paredes no se debe observar ninguna filtración, pintura levantada, grietas, ni huecos u orificio por donde pudiera introducirse un animal; se requiere agua corriente caliente y fría durante las 24 horas del día, ventilación, las paredes de cerámica, el área de ducha debe ser recubierta de cerámica, lavamanos, poceta, espejo no deben mostrar ningún desgaste, tomacorriente, dotado de papel higiénico, porta toalla y ameneties (Champú, jabón para el cuerpo, acondicionador, crema para el cuerpo, kit de afeitarse, etc, opcional). Deben disponer de algún tipo de ventilación eficaz.

#### **d.- Servicio de Alimentos y Bebidas.**

Se debe contar con un comedor que preste el servicio de desayuno, almuerzo y cena, este puede ser al aire libre o encerrado con aire acondicionado, el mobiliario acorde con el estilo del campamento, todo el área debe estar limpia y bien iluminada, debe poseer baños para damas y caballero, la sobremesa debe de tener vajilla y cubiertos coordinados, mantel y servilletas de tela, los empleados deben de tener buena presencia, un aspecto aseado y preferiblemente con uniforme. Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

\* Criterios de Calidad:

- La restauración ofrecerá prioritariamente platos de gastronomía local y productos de denominación de origen de la zona.
  
- El equipamiento de las mesas para los servicios de comedor (mantelería, vajilla, cubertería etc.) será el adecuado, manteniendo una

coherencia en cuanto a las calidades de cada tipo. En ningún caso se utilizarán manteles de papel, plástico o hule.

- Servicio de atención rápida eficiente y cordial hacia los clientes

#### **e.- Área de Cocina.**

El área de cocina estará en función del número del área a servir, debe ser suficientemente amplia para una mejor movilización con paredes pintadas en aceite o cubierta de cerámica, piso antiresbalante, las instalaciones eléctricas embatidas, ventilación de circulación de aire directa o forzada y dispondrán de instalaciones para la renovación del aire y extracción de humo, debe contar con todos los utensilios y batería necesario para la preparación de alimentos, preferiblemente un área para el lavado de utensilio y vajilla, se debe separar las carnes rojas, carnes blancas y pescado en cada cava o congelador con su debida temperatura, un refrigerador o cuarto frío para la conservación de vegetales o productos que deben mantenerse refrigerados, depósitos de alimentos no perecederos, despensa diaria comprenderá un deposito de alimentos próximo a la cocina, todos los productos y alimentos deben estar ordenado y clasificados. Toda el área de la cocina debe encontrarse limpia, los equipos en buen estado de mantenimiento y conservación.

Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios

\* Criterios de calidad.

- En la conservación, manipulación y elaboración de alimentos se respetará la normativa que sea de aplicación. Todo el personal que manipule

alimentos cumplirá con los reglamentos sanitarios vigentes, tanto en cuanto a su capacitación profesional como en las actividades de manipulación de los alimentos.

- Los alimentos deben ser productos frescos y naturales preferentemente de elaboración casera.

#### **f.- Áreas Comunes.**

Esta área, la autora la define como: son todos aquellos espacios donde uno o varios huéspedes pueden disfrutar de los diferentes servicios que brinda el campamento, tales como:

**Piscina:** esta debe cumplir con los requisitos mínimos de limpieza y mantenimiento, el recubrimiento de cerámica debe estar en buen estado sin roturas, la cerámica del borde de la piscina antiresbalante, el agua debe estar clara y no parecer turbia, no debe haber basura en el fondo de la piscina.

**Salón de juego:** área especialmente habilitada para el uso de diversos juegos de salón facilitados por el campamento para el uso de los huéspedes ya sea con una mesa de pool, futbolito, mesa de dominos, ping pong, entre otros.

**Canchas Deportivas:** todas aquellas áreas para la práctica de un deporte como: tennis, basket, futbol, voleibol, golf, equitación, futbolito, entre otros.

**Áreas Verdes:** los jardines forman parte integral de la experiencia del huésped, es necesario contar con diferentes tipos de vegetación que brinde un ambiente fresco y agradable con caminerías, por lo tanto deben cuidarse meticulosamente.

**Área de Parrilla:** construcción de una churuata con una instalación de una parrillera al aire libre para eventos sociales.

**Parque Infantil:** área destinada con juegos o diversos implementos diseñados para el entretenimiento de los niños como columpios, pasamanos y toboganes debe estar en perfecto mantenimiento para no sufrir daños al momento de su uso.

**Sala de usos múltiples:** recinto de uso común de acceso controlado, habilitado con mobiliario y medios audiovisuales adecuado para el encuentro de personas con fines sociales, profesionales, culturales, etc.

**Área de Camping:** Dentro de los campamentos puede existir un área para acampar; terreno delimitado asignado para uno o varias personas que hacen vida al aire libre para la instalación temporal de carpas o casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar dentro de un recinto de campamento.

Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

**g.- Área de Lavandería.**

Espacio encerrado utilizado para el lavado de lencería, uniformes y mantelería del campamento; deberá contener máquinas; secadoras y

planchas; deberá tener un depósito para guardar los productos así como también un depósito para guardar la lencería limpia ordenada y clasificada. Esta área puede prestar el servicio de lavado y/o planchado para las prendas de vestir de los huéspedes del campamento. Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

\* Criterios de calidad:

- Los depósitos de lencería y productos de limpieza estarán limpios y ordenados. Los productos estarán identificados por sus envases y mediante etiquetas. La lencería estará suficientemente protegida.

- El establecimiento dispondrá de medios apropiados para el almacenamiento separado de las prendas sucias y limpias, que tendrán las condiciones ambientales adecuadas para una correcta conservación de las mismas.

#### **h.- Otros Servicios.**

Todos aquellos servicios distintos a los de alojamiento que el campamento pueda brindar a las personas durante su permanencia, tales como: traslado de turistas, venta de artesanía, dispensario médico, guías turísticos, personal de seguridad y vigilancia las 24 horas debidamente identificado, uniformado y capacitado para casos de siniestro, pista de aterrizaje etc.



#### **4.4 Criterios de Servicios y Calidad a Implementar en un Campamento Tipo Móvil en Venezuela.**

##### **AREAS EXTERNAS**

###### **a.- Fachadas.**

La fachada del establecimiento debe estar en buenas condiciones debe parecer recién pintada con buena iluminación y plantas que se noten saludables. En cuanto a la construcción de los campamentos móviles pueden tener áreas fijas (construcción de churuatas al aire libre) y parcelas divididas para acampar.

\* Criterio de Calidad: El establecimiento debe presentar un buen estado de conservación, tanto en sus elementos externos (fachada, tejado) como interno (paredes, techos, suelos) y los materiales a utilizar deben adecuarse a las características constructivas del área donde se ubican (norma de calidad de casas rurales)

###### **b.- Área de Estacionamiento.**

Puede contener un estacionamiento ubicado cerca del área de recepción y el número de puestos guardará proporción con el número de parcelas o áreas fijas para acampar o el vehículo puede tener acceso en las áreas internas y estacionar cerca o al lado de las parcelas si es el caso.

\* Criterio de Calidad: Seguridad 24 horas

**c.- Accesos.**

La entrada principal debe ser de fácil acceso tanto para el peatón como para personal con discapacidad.

**AREAS INTERNAS**

**a.- Señalización.**

Debe existir un sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.

**b.- Área de recepción y administración.**

La zona de recepción será una estructura fija ubicada en la entrada principal con un servicio permanente y atención de las 8 hasta las 24 horas, en español e inglés; servicio de información turística preferiblemente en español e inglés; un servicio de reservación consistente en un procedimiento que utilice mecanismos manuales u electrónicos orientados a entregar el servicio de reserva de algún tipo de alojamiento u otro e informar al cliente acerca de la disponibilidad de un determinado servicio que ofrece el campamento en una fecha futura.

La recepción puede estar parcialmente abierta al exterior y puede estar integrada por un mostrador principal, sala de estar con muebles acorde con el ambiente que garantice la comodidad y confort de los huéspedes y visitantes y permita a los clientes encontrarse, descansar, leer o utilizarlo como lugar de espera momentánea entre otros usos similares, puede contener sanitarios públicos para damas y caballeros, teléfonos públicos,

televisión o ambiente musical (todos opcionales). Los empleados deben ser estar preferiblemente uniformado e identificado atentos amables dispuestos solucionar cualquier problema al huésped. Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

\* Criterios de calidad:

- En el momento de la entrada y salida del huésped este debe ser rápido y eficiente.

- El sistema de reservación debe ser rápido y seguro.

- A la llegada del cliente el recibimiento debe ser saludar atentamente, interesarse por su viaje, acompañarle a su habitación, mostrar su interior, explicarle las instrucciones básicas de funcionamiento de los aparatos, indicar la existencia de la información de seguridad y entorno.

- Los empleados deberán tener conocimiento de su entorno en cuanto a los lugares de interés, oficinas turísticas, restaurantes de la zona, supermercados o quiosco, medio de transporte alternativo, cajeros, centro de salud etc.

- Los clientes serán informados de las posibles actividades que puede realizar en el campamento.

- El establecimiento dispondrá de un libro de sugerencia y reclamos

- El establecimiento debe implementar un sistema de evaluación del servicio, midiendo la satisfacción del cliente mediante cuestionarios

cualitativos o cuantitativos; esta evaluación se puede realizar de alguna de estas dos formas:

1.- A través de entrevista con el cliente.

2.- Por medio de cuestionarios/encuestas de satisfacción diseñados para tal fin.

El propietario guardará los cuestionarios y resultados de las entrevistas personales para su utilización como herramienta para la mejora de la calidad del servicio prestado por el establecimiento.

- Personal capacitado en el área.

### **c.- Área Habitacional.**

El área habitacional de un campamento tipo móvil puedes estar constituido en dos formas:

1.- Puede estar conformada por una estructura fija tipo churuata al aire libre donde la hamaca será implementada para dormir; en esta área deberá contener facilidades para colgar hamacas, estantes donde el huésped coloques su pertenencias, toma corriente y mosquiteros.

2.- Otra área habitacional puede ser la división en parcelas divididas por una cerca de arbustos de cualquier tipo preferiblemente, estas parcelas deben de tener las facilidades de un toma corrientes, toma de agua potable, depósito de basura tapado.

El área sanitaria será de tipo común, estas tendrán baño privado para damas y caballero dotado de lavamano y poceta y papel higiénico, el acabado de los pisos debe ser apropiado, las paredes sin ninguna filtración, grietas, ni huecos u orificio por donde pudiera introducirse un animal. Área de duchas comunes deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios se requiere agua corriente caliente y fría durante las 24 horas del día, el área de ducha debe ser recubierta de cerámica, el espejo no deben mostrar ningún desgaste, tomacorriente y porta toalla.

\* Criterio de Calidad:

- Los servicios sanitarios situados en zonas de uso común se limpiarán de acuerdo con su utilización, de forma que se mantengan siempre en un adecuado estado de limpieza.
- Se establecerán unas rutinas de limpieza de servicios sanitarios en zonas comunes de modo que la limpieza se efectúe en los momentos de menor utilización, evitando molestias a los clientes.
- La limpieza de los servicios sanitarios en zonas comunes incluirá la reposición del papel higiénico y jabón.
- Durante la limpieza de los servicios sanitarios de uso común se comprobará el correcto funcionamiento de sus instalaciones y equipamiento (luces, grifos, pocetas)

#### **d.- Servicio de Alimentos y Bebidas.**

El campamento móvil que preste el servicio de alimentos y bebidas debe contar con un comedor que preste servicio de desayuno, almuerzo y cena, este puede ser al aire libre o encerrado con aire acondicionado; el mobiliario acorde con el estilo del campamento; todo el área debe estar limpia y bien iluminada, debe poseer baños para damas y caballeros, la sobremesa debe tener vajilla y cubiertos coordinados, mantel y servilletas de tela; los empleados deben tener un aspecto aseado y nítido preferiblemente con uniforme. Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios.

\* Criterios de Calidad:

- Servicio de atención rápida, eficiente y cordial hacia los clientes
  
- La restauración ofrecerá prioritariamente platos de gastronomía local y productos de denominación de origen de la zona.
  
- El equipamiento de las mesas para los servicios de comedor (mantelería, vajilla, cubertería etc.) será el adecuado, manteniendo una coherencia en cuanto a las calidades de cada tipo. En ningún caso se utilizarán manteles de papel, plástico o hule.

#### **e.- Área de Cocina.**

El área de cocina estará en función del número del área a servir, debe ser suficientemente amplia para una mejor movilización con paredes pintadas en aceite o cubierta de cerámica, piso antiresbalante; las

instalaciones eléctricas emboladas, buena ventilación de circulación de aire directa o forzada y dispondrán de instalaciones para la renovación del aire y extracción de humo, debe contar con todos los utensilios y batería necesarios para la preparación de alimentos, preferiblemente un área para el lavado de utensilio y vajilla; se debe separar las carnes rojas, carnes blancas y pescado en cada cava o congelador con su debida temperatura; un refrigerador o cuarto frío para la conservación de vegetales o productos que deben mantenerse refrigerados, depósitos de alimentos no perecederos, despensa diaria comprenderá un deposito de alimentos próximo a la cocina, todos los productos y alimentos deben estar ordenado y clasificados. Toda el área de la cocina debe encontrarse limpia, los equipos en buen estado de mantenimiento y conservación.

Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios

\* Criterios de calidad.

- En la conservación, manipulación y elaboración de alimentos se respetará la normativa que sea de aplicación. Todo el personal que manipule alimentos cumplirá con los reglamentos sanitarios vigentes, tanto en cuanto a su capacitación profesional como en las actividades de manipulación de los alimentos.

- Los alimentos deben ser productos frescos y naturales preferentemente de elaboración casera.

**f.- Áreas comunes y servicios.**

Esta área la autora la define como: son todos aquellos espacios donde uno o varios huéspedes pueden disfrutar de los diferentes servicios que brinda el campamento, tales como:

**Piscina:** esta debe cumplir con los requisitos mínimos de limpieza, la cerámica de esta no deben estar roto, el agua debe estar clara y no debe parecer turbia y no debe haber basura en el fondo de la piscina.

**Salón de juego:** área especialmente habilitada para el uso de diversos juegos de salón facilitados por el campamento para el uso de los huéspedes, ya sea con una mesa de pool, futbolito, mesa de dominos, ping pong, entre otros.

**Canchas Deportivas:** todas aquellas áreas para la práctica de un deporte como: tennis, basket, futbol, voleibol, golf, equitación, futbolito, entre otros.

**Áreas Verdes:** los jardines forman parte integral de la experiencia del huésped, es necesario contar con diferentes tipos de vegetación que brinde un ambiente fresco y agradable con caminerías, por lo tanto deben cuidarse meticulosamente.

**Área de Parrilla:** construcción de una churuata con una instalación de una parrillera al aire libre para eventos sociales.

**Parque Infantil:** área destinada con juegos o diversos implementos diseñados para el entretenimiento de los niños como columpios, pasamanos,



toboganes debe estar en perfecto mantenimiento para no sufrir daños al momento de su uso.

**Sala de usos múltiples:** recinto de uso común de acceso controlado, habilitado con mobiliario y medios audiovisuales adecuado para el encuentro de personas con fines sociales, profesionales, culturales, etc.

Debe existir un sistema de prevención y protección de incendios

**g.- Área de Lavandería.**

Espacio encerrado con fregaderos utilizado para el lavado propio de los huéspedes.

**h.- Otros Servicios.**

Todos aquellos servicios distintos a los de alojamiento que el campamento pueda brindar a las personas durante su permanencia, tales como: traslado de turistas, venta de artesanía, dispensario médico, guías turísticos, personal de seguridad y vigilancia las 24 horas del día debidamente identificado, uniformado y capacitado para casos de siniestro, pista de aterrizaje etc.

**g.- Área de Lavandería.**

Dentro del campamento el área de lavandería será destinada para los huéspedes, es decir, deberá tener un espacio encerrado equipado de maquinas, lavadoras, secadoras y planchas, para aquellas personas que deseen lavar sus prendas y lencería.

\* Criterios de calidad:

- El establecimiento dispondrá de medios apropiados para el almacenamiento separado de las prendas sucias y limpias, que tendrán las condiciones ambientales adecuadas para una correcta conservación de las mismas.

En el desarrollo del objetivo anterior los criterios de servicios y de calidad a implementar en un campamento este puede ser tomado como referencia para elaborar una norma, decir es la explicación previa de cada área existente en el tabulador pero más específica y en que condiciones debe existir para cada servicio.

Una vez establecido los criterios generales que deben considerarse como requisitos básicos, se crea el Tabulador de Servicios para categorizar a los campamentos, cuyo objetivo es establecer los requisitos mínimos generales y de calidad que deben de cumplir los campamentos como prestadores de servicio de alojamiento turístico para obtener la categorización; cabe destacar que este tabulador no establece requisitos que son reglamentarios (ejemplo: accesos para personas con discapacidad, sistema de protección contra incendios, ordenanzas de urbanismo y construcción, sanidad) para lo cual se debe aplicar lo establecido por las autoridades competentes. El tabulador propuesto está dividido en las siguientes áreas: Estacionamiento, Recepción, Área Habitacional con su Área Sanitaria, Servicio de Alimentos y Bebidas, Cocina, Depósitos, Lavandería y Otros Servicios los cuales se subdivide en requisitos mínimos, los criterios de calidad presentes en el tabulador son considerados como opcionales, es decir; son requisitos de servicios no necesarios para un campamento, sin embargo, será decisión del establecimiento si desea

prestarlos. Estas en un futuro pueden ser pautas tomadas en el momento de que se implementara una certificación de calidad por parte del Ministerio de turismo hacia los prestadores de servicio de alojamiento, entendiéndose como certificar, dar por cierto que algo se hace o se produce de acuerdo a las normas.

## PROPUESTA

Tabulador de servicios para categorizar los campamentos turísticos venezolanos

**Artículo 1:** La asignación de las categorías de los Campamentos de Turismo integrantes del Sistema Turístico Nacional debe realizarlas el Ministerio de Turismo de acuerdo a la evaluación de la calidad de la edificación, servicios y dotación.

**Artículo 2:** El Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, Gaceta Oficial N° 34.889 de fecha 24/01/98, define Campamento de Turismo “aquel establecimiento que presta en forma periódica o permanente, servicio de alojamiento y actividades al aire libre; que facilita el pernoctar en tiendas de campaña, remolques habitables, cabañas u otros alojamientos de índole similar”.

**Artículo 3:** De acuerdo a la naturaleza de su construcción, organización y funcionamiento, los campamentos turísticos se clasifican en:

a.- Campamentos turísticos con alojamiento móviles

b.- Campamentos turísticos con alojamiento fijos

**Los campamentos turísticos con alojamiento móviles:** son aquellos en los cuales se prestan servicios y actividades al aire libre. Donde los usuarios

puedan pernoctar en tiendas de campaña, remolques habitables y otros alojamientos de índole similar.

**Los Campamentos turísticos con alojamiento fijos:** son aquellos que prestan servicios turísticos al aire libre, donde los usuarios puedan pernoctar en unidades de alojamiento de estructuras estables.

**Artículo 4:** A efecto de la presente norma se establecen los requisitos mínimos por clase para los establecimientos clasificados como Campamentos de Turismo, los cuales deberán cumplir los requisitos establecidos por clase asignada por le Ministerio de Turismo. Cuando la categoría se establezca por clase, la escala inferior es la tercera (3ra.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

**Artículo 5:** Se establece el Tabulador siguiente:

#### TABULADOR PARA CAMPAMENTO DE TURISMO DE TIPO FIJO

N o	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
<b>ESTACIONAMIENTO</b>					
1	Estacionamiento para vehículos automotores, en caso de ser accesible por tierra de acuerdo al número total de habitaciones del campamento	*	*	*	Considerar un puesto por habitación
<b>ÁREA DE RECEPCIÓN</b>					
2	Mostrador principal	*	*	*	

3	Estar principal con muebles	*	*	*	<b>Mobiliario conforme y acorde con el ambiente</b>
4	Estar principal con ambiente musical	*	*		<b>Opcional</b>
5	Estar principal con televisión	*	*		
6	Reglamento interno a la vista	*	*	*	
7	Tarifas a la vista del público en moneda nacional	*	*	*	
8	Libro de sugerencia y reclamos emitido por el Ente Rector a la vista	*	*	*	
9	Mensajes al huésped	*	*	*	
10	Servicios despertador a solicitud del huésped	*	*		
11	Teléfono público	*			
12	Radio de Comunicación	*	*	*	
13	Sanitarios públicos para damas y caballeros dotados de WC, lavamos, espejos, jabón, papel higiénicos	*			
14	Personal Uniformado e identificado	*	*	*	
15	Personal Bilingüe	*	*	*	<b>Opcional para 2° y 3° clase</b>

1 6	Servicio de reservación	*	*	*	
1 7	Sistema de prevención y protección de incendios	*	*	*	
<b>ÁREA HABITACIONAL</b>					
N o	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
1 8	Cabañas	*	*	*	
1 9	Puerta de habitación con llave y lock que asegure la privacidad del huésped	*	*	*	
2 0	Aviso no molestar	*			
2 1	Aviso de procedimientos de emergencia e incendios	*	*	*	
2 2	Reglamento Interno	*	*	*	
2 3	Guía Telefónica	*			
2 4	Información Turística	*	*	*	
2 5	Termo o jarra con agua y vasos por número de huéspedes	*	*	*	
2 6	Aire Acondicionado silencioso	*	*		opcional
2 7	Ventilador	*	*	*	

2 8	<b>Teléfono</b>	*			
2 9	<b>Espejo</b>	*			
3 0	<b>Lámparas (de techo o pared)</b>	*	*	*	
3 1	<b>Lámpara de noche</b>	*	*		
3 2	<b>Colchón</b>	*	*	*	
3 3	<b>Sábanas y Fundas</b>	*	*		
3 4	<b>Almohadas</b>	*	*	*	
3 5	<b>Cobija</b>	*	*		
3 6	<b>Cubre Cama</b>	*			
3 7	<b>Cama matrimonial</b>	*	*	*	
3 8	<b>Cama individual</b>	*	*	*	
3 9	<b>Litera</b>	*	*	*	
4 0	<b>Cama Queen</b>	*			
4 1	<b>Cama King</b>	*			



4 2	Hamacas		*	*	
4 3	Peinadora	*			
4 4	Sillas	*	*		
4 5	Ceniceros	*	*	*	
4 6	Porta maleta	*			Opcional
4 7	Ambiente musical	*			Opcional
4 8	Televisión con control	*	*		Opcional
4 9	Televisión con control y cable	*			Opcional
5 0	Perchero	*	*	*	Opcional
5 1	Closet	*			
5 2	Mesa de noche	*			
5 3	Ventanas	*	*		
<b>N</b> <b>o</b>	<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>Categoría</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>S</b>
5 4	Cortinas	*	*		

5 5	Persianas	*			<b>Opcional</b>
5 6	Porche	*	*		
5 7	Porche con sillas o hamacas	*	*		<b>Opcional</b>
5 8	Nevera	*	*		
5 9	Cocina	*	*		
6 0	Comedor	*	*		
6 1	Vajillas	*	*		<b>Opcional</b>
6 2	Utensilio de cocina	*	*		<b>Opcional</b>
6 3	Iluminación y ventilación natural	*	*	*	
6 4	Cambio de lencería cada 3 días máximo o por nuevo huésped			*	
6 5	Habitación para personas discapacitadas	*	*	*	Usar norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas de FONDONORMA
6 6	Cambio de lencería cada 2 días máximo o por nuevo			*	
6	Cambio de lencería diario/en buen	*	*		

7	estado				
6	Cuadros decorativos	*	*		
8					
6	papelera	*	*	*	
9					
7	Piso	*	*	*	
0					
7	Pisos con cerámica	*	*		
1					
7	Paredes pintadas	*	*	*	
2					
7	Techo	*	*	*	
3					
7	Enchufes	*	*	*	
4					
<b>ÁREA SANITARIA</b>					
7	Baños 2.50 mts2			*	
5					
7	Baños 3 mts2	*	*		
6					
7	Poceta	*	*	*	
7					
7	Lavamanos	*	*	*	
8					
7	Espejo	*	*		
9					
8	Papel higiénico	*	*	*	
0					

8 1	Ducha	*	*	*	
8 2	Ducha con cortina	*	*	*	
8 3	Ducha con puerta de baño	*	*		
8 4	Porta toalla	*	*		
<b>N</b> <b>°</b>	<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>Categoría</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>S</b>
8 5	Ducha manual	*	*		
8 6	Kit de Baño	*	*		Puede contener jabón de cuerpo, champú, acondicionador, crema de cuerpo, costurero, kit de afeitar, kit dental, lustra zapato gorro de baño)
8 7	Toalla de acuerdo al numero de ocupación	*	*	*	
8 8	Papelera con tapa	*	*	*	
8 9	Baño con cerámica	*	*		
9 0	Paredes bien pintadas y limpias	*	*	*	

9 1	Paredes con cerámicas	*			
9 2	Secador de Cabello	*			Opcional
9 3	Enchufes	*	*	*	
9 4	Baño para personas discapacitadas	*	*	*	Usar norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas de FONDONORMA
9 5	Papelera	*	*	*	
<b>SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>					
9 6	Comedor principal al aire libre servicio de desayuno, almuerzo y cena	*	*	*	
9 7	Comedor principal encerrado con servicio desayuno, almuerzo y cena	*	*		
9 8	Comedor principal con desayuno y cena		*	*	
9 9	Restaurante con menú, desayuno, almuerzo y cena	*	*		Opcional para segunda clase
1 0 0	Tv a color	*	*		Opcional

1 0 1	<b>Jefe o capitán de mesonera</b>	*	*		<b>Opcional</b>
1 0 2	<b>Mesonero</b>	*	*		
1 0 3	<b>Personal uniformado</b>	*	*	*	
1 0 4	<b>Ambiente musical</b>	*	*		
1 0 5	<b>Fuente de soda</b>	*			
1 0 6	Sanitarios públicos para damas y caballeros dotados de WC, lavamos, espejos, jabón, papel higiénicos	*	*		
<b>N</b>	<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>Categoría</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
<b>o</b>		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	
1 0 7	<b>Cubertería, y vajilla de calidad acero inoxidable</b>	*	*	*	
1 0 8	<b>Cristalería vasos y copas</b>	*	*	*	
1 0	<b>Sistema de prevención y protección de incendios</b>	*	*	*	

9					
1 1 0	<b>Salón bar</b>	*			
<b>AREA DE COCINA</b>					
1 1 1	<b>Chef</b>	*			
1 1 2	<b>Cocinero</b>	*	*	*	
1 1 3	<b>Piso</b>	*	*	*	
1 1 4	<b>Paredes pintadas y limpias</b>	*	*	*	
1 1 5	<b>Paredes de Cerámica</b>	*	*		
1 1 6	<b>Mesa de trabajo</b>	*	*	*	
1 1 7	<b>Ventilación</b>	*	*	*	
1 1	<b>Extractor de aire</b>	*			

8					
1 1 9	<b>Utensilios de cocina</b>	*	*	*	<b>En buenas condiciones</b>
1 2 0	<b>Batería de cocina</b>	*	*	*	<b>Todas las ollas, sartenes, bandejas</b>
1 2 1	<b>Nevera</b>	*	*	*	
1 2 2	<b>Refrigerador</b>	*	*		
1 2 3	<b>Cavas separadas para uso: lácteos, de carne, pescado, pollo, frutas y vegetales.</b>	*	*		
1 2 4	<b>Despensa diaria</b>	*	*	*	
1 2 5	<b>Fabrica de hielo</b>	*			<b>Opcional</b>
1 2 6	<b>Depósitos de Alimentos</b>	*	*		
1 2	<b>Almacén General</b>	*			



7					
1 2 8	Sistema de prevención y protección de incendios	*	*	*	
<b>DEPOSITOS</b>					
1 2 9	Deposito de Basura	*	*	*	
<b>AREAS COMUNES</b>					
1 3 0	Señalización de las distintas dependencias del campamento	*	*	*	
1 3 1	Piscina	*	*		
1 3 2	Salones de Juegos	*	*		(mesa de pool, futbolito, ping pong, domino)
<b>N o</b>	<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>Categoría</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	
1 3 3	Canchas Deportivas	*			
1 3 4	Áreas Verdes (caminerías y jardines)	*	*	*	
1	Área de Parrilla	*	*	*	

3					
5					
1	<b>Parque Infantil</b>	*			
3					
6					
1	<b>Sala de usos múltiples</b>	*			
3					
7					
1	<b>Área de Camping</b>	*	*	*	<b>Opcional</b>
3					
8					
1	<b>Sistema de prevención y</b>	*	*	*	
3	<b>protección de incendios</b>				
9					
<b>AREA DE LAVANDERIA</b>					
1	<b>Maquinas de lavar</b>	*	*	*	
4					
0					
1	<b>Secadoras</b>	*	*		
4					
1					
1	<b>Deposito de Lencería</b>	*			
4					
2					
1	<b>Depósitos de productos de</b>	*	*		
4	<b>limpieza</b>				
3					
1	<b>Planchas</b>	*	*	*	

4					
4					
1	<b>Servicio de Lavado y planchado</b>	*			<b>opcional</b>
4					
5					
1	<b>Sistema de prevención y</b>	*	*	*	
4	<b>protección de incendios</b>				
6					
<b>OTROS SERVICIOS</b>					
1	<b>Vehículos para trasladar turistas</b>	*			<b>Opcional</b>
4					
7					
1	<b>Venta de Artesanía</b>	*	*		
4					
8					
1	<b>Dispensario Médico</b>	*	*		
4					
9					
1	<b>Tiendas de víveres y artículos</b>	*	*		
5	<b>generales</b>				
0					
1	<b>Zona de escape (aéreas, terrestre</b>	*	*	*	
5	<b>y/o fluvial) en caso de desastres</b>				
1					
1	<b>Botiquín de primeros auxilios</b>	*	*	*	
5					
2					
1	<b>Guía Turístico</b>	*	*		

5 3					
1 5 4	<b>Guía Bilingüe</b>	*			
1 5 5	<b>Pista de Aterrizaje</b>	*			<b>Opcional, dependiendo de la ubicación del campamento</b>
1 5 6	<b>Alquiler de carpas</b>	*	*	*	
1 5 7	<b>Servicio de Vigilancia 24 horas</b>	*	*	*	
1 5 8	<b>Servicio de Internet en algún sitio de uso común del camping.</b>	*	*		
1 5 9	<b>Caja Fuerte para el cliente</b>				<b>Puede estar ubicadas en la recepción o en las habitaciones</b>
1 6 0	<b>Servicio de transporte acuático en buenas condiciones</b>	*			<b>Dependiendo de la ubicación del campamento</b>

### Tabulador para campamento de turismo de tipo móvil

N°	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
<b>ESTACIONAMIENTO</b>					
1	Acceso para vehículos automotores y que permita a estos circular en su interior. Estacionarse cerca de la parcela	*	*		opcional
2	Estacionamiento para vehículos automotores, en caso de ser accesible por tierra de acuerdo al número total de parcelas del campamento	*	*		
<b>ÁREA DE RECEPCIÓN</b>					
3	La recepción puede estar parcialmente abierta al exterior		*	*	
4	Mostrador principal	*	*	*	
5	Estar principal con muebles	*	*		Mobiliario conforme y acorde con el ambiente
6	Estar principal con ambiente musical	*	*		Opcional
7	Estar principal con televisión	*			
8	Reglamento interno				
9	Tarifas a la vista del público en moneda nacional	*	*	*	

10	Servicio de mensajes al huésped	*	*	*	
N°	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
11	Libro de sugerencia y reclamos emitido por el Ente Rector a la vista	*	*	*	
12	Servicios despertador a solicitud del huésped	*	*		
13	Teléfono publico	*			
14	Radio de Comunicación	*	*	*	
15	Sanitarios públicos para damas y caballeros dotados de WC, lavamos, espejos, jabón, papel higiénicos	*			
16	Personal Uniformado e identificado	*	*		
17	Personal Bilingüe	*			Opcional
18	Servicio de reservación	*	*	*	
19	Sistema de prevención y protección de incendios	*	*	*	
<b>ÁREA HABITACIONAL</b>					
20	Sitio para acampar con capacidad de albergar cuatro (4) personas con una superficie de 50 Mt2		*	*	
21	Sitio para acampar con capacidad de albergar dos (2) personas con una superficie de 25 Mt2	*	*	*	
22	Sitio para acampar cuatro	*	*		

	personas y un automóvil				
23	El sitio para acampar debe incrementar 8 m2 por cada campista adicional	*	*	*	
24	Zonas arboladas y parcelas divididas por cerca de elementos naturales (seto) o cualquier otro elemento divisorio, siempre que produzca el aislamiento necesario.	*	*	*	
25	Toma corriente y agua potable en cada parcela	*			
26	Toma corriente y agua potable por cada tres cada parcela		*	*	
27	Churuata al aire libre			*	
Nº	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1º	2º	3º	
28	Alquiler de carpas	*	*	*	
29	En las churuatas estantes para colocar las pertenencias de los huéspedes.		*	*	
30	Hamacas		*	*	
31	Facilidades para colgar hamacas	*	*	*	
32	Hamacas con mosquiteros	*	*	*	
33	Iluminación en los servicios básicos y en las áreas sociales	*	*		
34	Espacio cubierto para lavaderos, independiente de ropa y vajilla.	*	*		

35	Un deposito de basura por cada parcela	*			
36	Basureros con tapa en las áreas de circulación.		*	*	
37	Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio	*	*	*	
38	Señalización de las distintas dependencias del campamento	*	*	*	
<b>ÁREA SANITARIA</b>					
39	Área de duchas comunes deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios	*	*	*	
40	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1,90 m respecto del piso de la ducha y contar con una barra de seguridad	*	*	*	
41	Duchas cubierta con cerámica	*	*		
42	Ducha con cortina		*	*	
43	Ducha con puerta de baño	*	*		
44	Área de Baños comunes para damas y caballeros: con poceta, lavamanos y ducha.	*	*	*	
45	Baños con Lavamos y poceta, dotado de papel higiénico		*	*	
46	Papelera con tapa	*	*		
47	Piso de cemento pulido			*	
48	Pisos con cerámica	*	*		
49	Paredes bien pintadas	*	*	*	



50	Techo	*	*	*	
N°	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
51	Toma corriente	*	*		
52	Espejo	*	*		
53	Baños 2.50 mts2			*	
54	Baños 3 mts2	*	*		
55	Porta toalla	*	*		
56	Baño con cerámica	*	*		
57	Paredes con cerámicas	*			
58	Enchufes	*			
59	Baño para personas discapacitadas	*	*		Usar norma venezolana entorno urbano y edificaciones accesibilidad para las personas de FONDONORMA
<b>SERVICIO ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>					
60	Comedor principal al aire libre servicio de desayuno, almuerzo y cena	*	*	*	
61	Comedor principal encerrado con servicio desayuno, almuerzo y cena	*	*		
62	Comedor principal con desayuno y cena		*	*	
63	Restaurante con menú, desayuno, almuerzo y cena	*	*		Opcional para segunda

					clase
64	Tv a color	*	*		Opcional
65	Jefe o capitán de mesonera	*	*		Opcional
66	Mesonero	*	*	*	
67	Personal uniformado	*	*	*	
68	Ambiente musical	*	*		Opcional
69	Fuente de soda	*			Opcional
70	Sanitarios públicos para damas y caballeros dotados de WC, lavamos, espejos, jabón, papel higiénicos	*	*		
71	Cubertería, cristalería y vajilla de calidad	*	*	*	
72	Cubertería, cristalería y vajilla de alta calidad	*			
73	Cristalería vasos y copas	*	*	*	
74	Cubertería de acero inoxidable	*	*	*	
75	Vajilla de calidad	*	*	*	
<b>N°</b>	<b>REQUISITOS MINIMOS</b>	<b>Categoría</b>			<b>OBSERVACIONES</b>
		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>	<b>ES</b>
76	Salón bar	*			
77	Sistema de prevención y protección de incendios	*	*	*	
<b>AREA DE COCINA</b>					
78	Chef	*			Opcional
79	Cocinero	*	*	*	
80	Piso de cemento pulido	*	*	*	
81	Piso de cerámica	*			

82	Piso antiresbatante	*			
83	Paredes bien pintadas	*	*	*	
84	Paredes de Cerámica	*	*		
85	Mesa de trabajo	*	*	*	
86	Ventilación	*	*	*	
87	Extractor de aire	*			
88	Utensilio de cocina	*	*	*	
89	Batería de Cocina	*	*	*	
90	Nevera	*	*	*	
91	Refrigerador	*	*		
92	Cavas separadas para uso: lácteos, de carne, pescado, pollo, frutas y vegetales.	*	*		
93	Despensa diaria	*	*	*	
94	Fabrica de hielo	*			Opcional
95	Depósitos de Alimentos	*	*		
96	Almacén General	*			
97	Área de lavado de utensilios	*	*		
98	Sistema de prevención y protección de incendios	*	*	*	
<b>DEPOSITOS</b>					
99	Deposito de Basura	*	*	*	
100	Deposito de Basura Refrigerada	*			
<b>AREAS COMUNES</b>					
101	Señalización de las distintas dependencias del campamento	*	*	*	
102	Piscina	*			
103	Salones de Juegos (mesa de	*	*		

	pool, futbolito, ping pong, domino)				
104	Canchas Deportivas	*			
105	Áreas Verdes (caminerías y jardines)	*	*	*	
N°	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
106	Área de Parrilla	*	*	*	
107	Parque Infantil	*			
108	Sala de usos múltiples	*			Opcional
109	Fabrica de hielo	*	*		Opcional
<b>AREA DE LAVANDERIA</b>					
110	Servicio de lavandería propio o concertado, además de facilidades para el autoservicio de lavandería	*			
111	Deposito de Lencería	*			
112	Depósitos de productos de limpieza	*	*		
113	Planchas	*	*	*	
<b>OTROS SERVICIOS</b>					
114	Vehículos para trasladar turistas	*			
115	Venta de Artesanía	*	*		
116	Dispensario Médico	*	*		
117	Tiendas de víveres y artículos generales	*	*		Opcional
118	Zona de escape (aéreas, terrestre y/o fluvial) en caso de desastres	*	*	*	

119	Botiquín de primeros auxilios	*	*	*	
120	Guía Turístico	*	*		
121	Guía Bilingüe	*			
122	Pista de Aterrizaje	*			Opcional, dependiendo de la ubicación del campamento
123	Alquiler de carpas	*	*	*	
124	Alquiler de lencería	*			
125	Servicio de Vigilancia para todas las áreas 24 horas	*	*	*	
126	Servicio de Internet en algún sitio de uso común del camping.	*			
127	Mobiliario en las áreas comunes	*	*		Sillas, bancos, parasoles, por ejemplo en playas, áreas verdes
N°	REQUISITOS MINIMOS	Categoría			OBSERVACIONES
		1°	2°	3°	
128	Servicio de transporte acuático en buenas condiciones	*			Dependiendo de la ubicación del campamento

129	<b>Caja Fuerte para el cliente</b>	*	*		<b>Puede estar ubicadas en la recepción o en las parcelas (opcional)</b>
130	<b>Actividades al aire libre</b>	*	*		<b>Paseos (caminatas, caballo, en ríos) juegos, deportes extremos.</b>

**Artículo 5:** Los campamentos que no reúnan los requisitos mínimos de servicio establecidos en la presente norma deberán adaptar sus instalaciones y condiciones de funcionamiento a las mismas en un plazo de un (01) año contando a partir de la puesta en marcha de la presente resolución.

**Artículo 6:** Los campamentos que infrinjan la presente resolución serán sancionados conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Turismo y Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamientos Turísticos.

**Artículo 7:** El Ministerio de Turismo deberá establecer los procedimientos internos para evaluar el mantenimiento, la apariencia, funcionalidad de la estructura y de los servicios en los Campamentos de Turismo a los fines de la categorización, refiriéndose a los requisitos mínimos del tabulador.

## CONCLUSIONES

Una vez realizada esta investigación producto de una pasantía realizada dentro del Ministerio de Turismo se puede concluir lo siguiente:

- Durante la investigación se utilizó la metodología tipo bibliográfica y se utilizaron documentos oficiales que se encuentra dentro del Ministerio.

- La mayoría de los campamentos turísticos en Venezuela se encuentran ubicados en los estados: Bolívar, Amazonas y Mérida, siendo el estado Bolívar el que presenta el mayor número de éstos, seguido del estado Amazonas y luego el estado Mérida. Según la base del Registro Turístico Nacional llevada por la Dirección de Registro y Licencias del Ministerio de Turismo (Actualmente Ministerio del Poder Popular para el Turismo).

- Una vez revisados los expedientes del archivo del Ministerio de Turismo, se determinó que un campamento posee un total de habitaciones entre doce y quince (12-15).

- El estado que posee más habitaciones en campamentos turísticos es el estado Bolívar, el cual debido a sus características geográficas y al poseer un gran parque nacional, motivan el turismo de ambiente y de aventura, favoreciendo este tipo de alojamiento.

- El campamento que posee más plazas camas según la base de datos del Registro Turístico Nacional, es el campamento Canaima, ubicado en el estado Bolívar; esto debido a que posee un mayor número de habitaciones.

- El número de plazas camas a nivel nacional en campamentos turísticos es de dos mil trescientos setenta y cuatro (2.374) y los estados que poseen el mayor número de éstas son: en primer lugar el estado Bolívar, seguido del estado Mérida y luego el estado Delta Amacuro.

- De los cuarenta y nueve (49) expedientes de campamentos turísticos nacionales analizados, ubicados en el archivo de la Dirección de Registro y Licencias del Ministerio de Turismo, solo trece (13) han sido inspeccionados, es decir que esto es consecuencia de la falta de un equipo con un mayor número de inspectores, que pudieran cubrir a nivel nacional todos los prestadores de servicios turísticos.

- La última inspección de campamento se realizó en el año 2004 según los expedientes analizados.

- Para el análisis de los servicios con que cuentan los diferentes campamentos turísticos del país se realizó un conteo de equipamiento y servicios por áreas, el cual arrojó la siguiente información:

**-Área de recepción:** la mayoría de los campamentos cuenta con un mostrador principal, un área de estar y teléfax.

**-Área habitacional:** incluye camas, ventiladores, lencería y mobiliario extra. La calidad y la decoración van a depender del prestador del servicio.

**-Área sanitaria:** la mayoría de los campamentos prestan este servicio dentro de las habitaciones, es decir, cada habitación posee un baño privado. Son muy pocos los campamentos que poseen baños comunes, y



cuando existen constan al igual que los privados de poceta, lavamanos y en su mayoría duchas.

**-Área de alimentos y bebidas:** gran cantidad de campamentos poseen un comedor al aire libre y cocina.

**-Áreas comunes:** Dentro de las éstas los campamentos cuentan con estacionamiento, piscina, salas de juegos y áreas verdes con caminerías y jardines.

**-Área de otros servicios:** los campamentos poseen lavandería y salones múltiples.

- En cuanto al ámbito legal del área turística en Venezuela contamos con una Ley Orgánica de Turismo (2005). En el área de alojamiento específicamente se cuenta con un Reglamento de Alojamiento, Tabuladores para categorizar los hoteles (Turísticos, Residencias y Estancias) y una Norma de Campamentos Turísticos, los cuales requieren ser actualizados en vista de que existen nuevos procesos y modalidades en el área.

- Con la información recabada en esta investigación se pretende servir de orientación para la realización de una nueva norma de campamentos turísticos. Y tips para la certificación de calidad.

- La importancia del tabulador propuesto consiste en dar una orientación para el Ministerio de Turismo (actualmente Ministerio del Poder Popular para el Turismo) en cuanto a los servicios que debe prestar un campamento turístico en cada una de sus clases. A su vez facilitará la elaboración de las planillas de inspección, instrumento que permitirá conocer

en qué condiciones se encuentra el campamento para poder categorizarlo. Este tabulador también servirá de información para toda aquella persona que desee crear o categorizar un campamento, ya que con este podrá conocer todos aquellos servicios mínimos que deben existir en cada área y en cuál clase ubicarse.

## RECOMENDACIONES

Para el Ministerio de Turismo el pasante recomienda lo siguiente:

- Es necesario la contratación de un personal capacitado en el área de Turismo, especialmente en los cargos directivos del Viceministerio de Calidad y Servicios Turísticos.
- Una vez aprobado el Tabulador por la dirección de Línea de Norma y Certificación esta debe ser consultadas con los organismos involucrados es decir, Ministerio de la Salud, Cuerpo de Bomberos, Cámaras Hoteleras, Corporaciones, direcciones de Turismo, ect.
- La Dirección de Norma y Certificación del Ministerio de Turismo debe validar el Tabulador de Campamentos y hacerlo llegar a la Dirección de Consultoría Jurídica para que se apruebe y salga en Gaceta Oficial.
- Se debe implementar jornadas de categorización de campamentos una vez aprobado este instrumento (el tabulador).
- Emplear más inspectores capacitados en el área turística para la realización de las inspecciones.
- Buscar asesoría de países consolidados en Turismo para una mejor implementación del instrumento propuesto, como por ejemplo: España, México, Cuba, Francia, entre otros.
- Actualizar las normas de campamentos.

- Crear las planillas de inspección una vez establecido legalmente el tabulador de servicios para categorizar los campamentos turísticos.
- Una vez que aprueben el Tabulador este debe ser promocionado que existe este instrumento para los prestadores de turismos o futuros prestadores.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros y Documentos

BERRY, J y T (1993). **Calidad de Servicio, una ventaja estratégica.**

Editorial Diaz Santos. Impreso en España.

FIDIAS G, Arias (1999). **El proyecto de Investigación Guía para su Elaboración.** Orial Ediciones. Impreso Caracas.

HOROVITZ, Jacques (1991). **La Calidad del Servicio.** Mc. Graw Hill. Impreso en España.

HURTADO, Sobeida (2005). **Anteproyecto, Marco del sistema Venezolano de la Calidad Turística, Directrices Generales.** Ministerio de Turismo.

Ilis M, Alfonso (1999). **Técnicas de Investigación Bibliográficas.** Contexto Editores. Impreso en Caracas.

LEGAULT, Pilles (1999). **“Alcanzar la Calidad Total” En una empresa de servicios.** Editorial Trillas. Impreso en Mexico.

MINISTERIO DE TURISMO (2006). **Propuesta de Modificación. Reglamento de Establecimientos de Alojamiento Turístico.** Dirección de Normas y Certificación. Venezuela.

MINISTERIO DE TURISMO (2005). **Normas de Calidad para Posadas de Turismo**. Dirección de Normas y Certificación.

MINISTERIO DE TURISMO (s.f). **Normas de Posadas**. (borrador)

RAMIREZ, Cesar (2002). **Calidad total en las empresas turísticas**. Editorial Trillas. Impreso en México.

SABINO, Carlos (1976). **Metodología de la Investigación**. Editorial Logos. Venezuela.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario (1998). **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial LIMUSA S.A. Impreso en México.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE, (s.f). **Reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente**. Consejo de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL FRANCISCO DE MIRANDA. (2007) **Modulo III. Inspección de los establecimientos de alojamiento turístico**. Dirección de Programas de Postgrado en Turismo. Falcón.

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR (2003). **Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Impreso Caracas.

**Documentos Legales:**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453, Caracas 24 de Marzo, 2000

Normas para regular la actividad de los campamentos Turísticos. Gaceta Oficial N° 34.889. enero 24 de 1992.

Decreto N° 3.430, mediante el cual se nombra Ministerio de Turismo al ciudadano Filmar Castro Soteldo. Gaceta Oficial N° 38.109. Enero 18 de 2005.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamientos Turísticos. Gaceta Oficial de la N° 36.607. Diciembre 21 de 1998.

Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial N° 38.215. Junio 23 de 2005.

Norma Chilena Oficial NCh2948.Of2006. Alojamiento turístico – Camping o recinto de campamento – Requisitos para su aplicación.

Norma Chilena Oficial NCh2760.Of2006. Clasificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico.

Norma Venezolana COVENIN 2030-87. Clasificación de empresas de alojamiento turístico.

Tabulador de Servicios para las Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico: Tipo Estancia de Turismo. Gaceta Oficial N° 5294 extraordinario. Enero 28 de 1999.

Tabulador de Servicios para las Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico: Tipo Hotel de Turismo. Gaceta Oficial N° 5202 extraordinario. Diciembre 30 de 1997.

Tabulador de Servicios para las Categorías de los establecimientos de alojamiento turístico: Tipo Hotel Residencia de Turismo. Gaceta Oficial N° 5296 extraordinario. Enero 28 de 1999.

Campamentos de Turismo ("Campings"). Comunidad Autónoma del País Vasco. Decreto n° 183/1989, de 27 de julio, de Modificación del Decreto n° 41/1981, de 16 de marzo.

Reglamentación de alojamientos turísticos ordenanza n° 36 136. Alojamiento Camping O Campamento Turístico. Secretaría De Turismo Gobierno De La Ciudad De Buenos Aires . Buenos Aires, 10 de octubre de 1980 .

Secretaría de Turismo. Norma Oficial Mexicana Nom-06-Tur-2000, Requisitos Mínimos de Seguridad e Higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Campamentos y Paradores de Casas Rodantes (Cancela La Norma Oficial Mexicana Nom-06-Tur-1995)



**Paginas Web.**

Ministerio de Turismo (2006)

Disponible en: <http://www.mintur.gov.ve>

Asociación venezolana de campamentos (2006)

Disponible en: <http://www.asovencamp.net>

Organización Mundial de Turismo (2006)

Disponible en: <http://www.world-tourism.org./español/index.htm>

Pirámide de kelsen (2007)

Disponible en: <http://ares.unimet.edu.ve/academic/revista/anales3.1/documentos/hernandez.doc>

### **Trabajos de Grado.**

BAVARRESCO, Maris (1995). **Situación actual del producto campamentos turísticos del estado Apure en Caracas.** Trabajo de grado para optar al título Lic. Administración de Empresas Turísticas. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

FERNANDEZ, Tania (1996). **Propuesta de un instrumento para evaluar la calidad y cantidad de servicios que prestan los hoteles cinco estrellas en el área Metropolitana de Caracas (caso Hotel Intercontinental Tamanaco).** Trabajo de grado para optar al título Lic. Administración de empresas Turísticas. Universidad Nueva Esparta. Caracas.

HERNANDES, Ligia (2002). **Análisis de la Calidad de los Servicios del Sector Hotelero de cuatro (4) estrellas ubicado en Puerto la Cruz.** Trabajo para optar al Grado de: Magíster Scientiarum en Turismo. Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

TREMONT'S, Carolina (2004). **Control de Calidad de Servicio (personal en Contacto y soporte físico) de los Establecimientos de Alojamientos del Municipio Carirubana. Estado Falcón.** Trabajo de Grado Modalidad Pasantía. Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

U ROSA B, Arnaldo J (2002). **Manual de Lineamientos, Normas y Procedimientos con Criterios de Calidad para las Empresas de Jeep Tour del Estado Nueva Esparta.** Trabajo de Grado Modalidad Pasantía. Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

Nombre de archivo: Paginas preliminares  
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos  
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot  
Título:  
Asunto:  
Autor: Usuario  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 25/02/2008 17:33:00  
Cambio número: 2  
Guardado el: 25/02/2008 17:33:00  
Guardado por: UDO  
Tiempo de edición: 1 minuto  
Impreso el: 25/02/2008 17:33:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 178  
Número de palabras: 29.761 (aprox.)  
Número de caracteres: 158.032 (aprox.)