



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Turística y
Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA - CHIMBORAZO

Autor: Danilo Javier Ponce Tualombo

Tutor: Dr. Víctor Velasco.

RIOBAMBA - ECUADOR

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Turística y
Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA - CHIMBORAZO

Autor: Danilo Javier Ponce Tualombo

Tutor: Dr. Víctor Velasco.

RIOBAMBA - ECUADOR

2018

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título “Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Mejorar la Gestión de los establecimientos de Alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba - Chimborazo”, presentado por: Danilo Javier Ponce Tualombo y dirigida por el Dr. Víctor Velasco.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Presidente del Tribunal
Dr. Héctor Pacheco

Firma

Director del Proyecto
Dr. Víctor Velasco

Firma

Miembro del Tribunal
Dr. José Álvarez Román

Firma

Miembro del Tribunal
Ing. Sandra Huilcapi

Firma

CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA

Por medio de la presente reciba un cordial y sincero saludo, a la vez que tengo el agrado de comunicar que el Sr. Danilo Javier Ponce Tualombo, con número de cédula 060362671-4, egresado de la Facultad de Ciencias Política y Administrativas; con el tema de proyecto "BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA – CHIMBORAZO".

La Cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la institución.

Por lo que solicito autorice continuar con el trámite pertinente y su posterior defensa.

Por la atención favorable anticipo mi agradecimiento.

Atentamente



Dr. Víctor Velasco.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad y el contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Danilo Ponce y al. Dr. Víctor Velasco; el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



Danilo Javier Ponce Tualombo

C.I. 060384033-1

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a mis padres Wilson y Yolanda, que han sido el eje fundamental en mi vida que siempre van a estar apoyando en todo lo bueno que haga, a mis hermanas Maribel, Lizeth a mi amigo Hans que siempre me han alentado para seguirme superando a Ivo Veloz que hizo que nazca este hermoso sentimiento por el turismo y a mi director de tesis que me ha guiado en este proceso tan importante, que es y será un ejemplo de profesionalismo y de ser humano, en el lapso de toda mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

El reconocimiento va a todos quien conforman la carrera de Gestión Turística y Hotelera, a la Dirección de Turismo de Riobamba por la ayuda intelectual y material recibida para la realización de la investigación, al Dr. Víctor Velasco por saber guiarme con su intelecto y apoyo incondicional en estos años de formación de mi carrera..

Prologo

El propósito del trabajo de investigación es por medio de parámetros tales como: la introducción en la cual se dará a conocer el trabajo que se realizó detallando el mismo para lograr su consecución, además de la definición de objetivos para un normal desarrollo de la investigación, la cual tuvo una fundamentación teórica en esta se investigó todo lo necesario para un dominio del tema expuesto en el trabajo de investigación, las metodologías a utilizar en el proyecto que ayudara al fácil desarrollo del mismo, culminando con la propuesta descripción en la cual se evidencia resultados dentro del trabajo de investigación.

Resumen

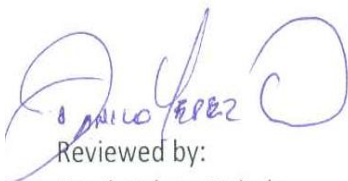
El proyecto de investigación se realizó en base al tema de las “Buenas Prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo”, teniendo muy en cuenta la problemática de una incorrecta gestión turística por la no utilización de las buenas prácticas en el turismo y el uso parcial del cumplimiento de las normativas y reglamentos, con un desconocimiento de la situación actual de los establecimientos de alojamiento repercute en la gestión de las buenas prácticas con unos bajos niveles de responsabilidad social, con parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible en el sector de alojamiento para su gestión, por estos motivos muchas de los establecimientos de alojamiento que no ponen interés y no acatan las disposiciones establecidas por las buenas prácticas de turismo sostenible les ha llevado en ocasiones a un cierre definitivo del establecimiento y en otras a sanciones pecuniarias por parte de los entes reguladores, la investigación cuenta con objetivos claramente definidos para el correcto desarrollo de la investigación, con un estado del arte muy amplio el cual engloba todas las percepciones de autores nacionales e internacionales, una metodología con técnicas e instrumentos que ayuda al fácil desarrollo del mismo, finalizando con la propuesta descripción en la cual se evidencian los resultados obtenidos dentro del trabajo de investigación que van hacer de gran aporte a los establecimientos de alojamiento turísticos y a la Dirección de gestión de Turismo la cual va a tener parámetros para sus evaluaciones. .

Palabras clave: Buenas prácticas, turismo sostenible, gestión, sostenibilidad, alojamiento, turismo.

Abstract

The research project was carried out based on the theme of "Good Practices of sustainable tourism to improve the management of accommodation establishments of the city of Riobamba - Chimborazo ", taking into account the problematic of incorrect tourism management due to the non-use of good practices in tourism and the partial use of compliance with regulations and regulations, with a lack of knowledge of the current situation of the establishments of accommodation has an impact on the management of good practices with low levels of social responsibility, with parameters of good practices of sustainable tourism in the accommodation sector for its management, for these reasons many of the establishments of accommodation that do not interest and do not comply with the provisions established by the Good practices of sustainable tourism have sometimes led to a definitive closure of the establishment and in others to pecuniary sanctions by the regulatory bodies, the research has clearly defined objectives for the correct development of research, with a very broad state of the art which encompasses all the perceptions of national and international authors, a methodology with techniques and instruments that help the easy development of it, ending with the proposal description in which the results obtained within the work of research that will make a great contribution to housing establishments Tourism Management and Tourism Management which will have parameters for their evaluations.

Key words: Good practices, sustainable tourism, management, sustainability,



Reviewed by:
Danilo Yépez Oviedo
English professor



ÍNDICE

A. INTRODUCCIÓN.....	15
B. OBJETIVOS	17
I. Objetivo General	17
II. Objetivos específicos.....	17
FODA.....	18
Matriz FODA.....	19
C. ESTADO DEL ARTE.	20
I. Buenas Prácticas	20
II. Turismo	23
III. Alojamiento.....	26
IV. Turismo Sostenible	27
V. Gestión Empresarial	29
D. MÉTODOLOGÍA.....	32
Descriptiva:	32
Bibliográfica.....	32
Longitudinal.....	32
De campo.....	32
Encuestas.....	33
Cuestionario.....	33
II. Población y Muestra.....	33
Cliente Interno.....	33
Cliente Externo.....	33
E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
Discusión.	37
PROPUESTA.....	38
I. Introducción.	38
II. Alcance y campo de aplicación.....	38
III. Políticas y Objetivos.	38
IV. Descripción de la estructura de la organización, las responsabilidades y las autoridades.....	40
V. Desarrollo.	40
A. Panorama del turismo en la ciudad de Riobamba.....	40
B. Turismo sostenible.....	41

C. Criterios Globales de sustentabilidad.....	41
D. Normativa legal del sector Alojamiento	42
E. Ejes.....	44
E. Diseño transmisión de datos.	47
F. Diseño y elaboración del producto definitivo de difusión del indicador.	50
F. GLOSARIO.....	52
G. BIBLIOGRAFÍA	55
H. ANEXOS	56
Matriz de Consistencia.....	56
Operacionalización de variables	58
Encuesta	59
Tabulación de encuestas	63
Encuesta de Indicadores dirigido al personal administrativo.....	82
Tabulación de Indicadores.	84
Normativa legal.	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género.	63
Gráfico 2. Edad	64
Gráfico 3. Instrucción académica.	65
Gráfico 4. Frecuencia que visita la ciudad.	66
Gráfico 5. Servicio que brindan.	67
Gráfico 6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?	68
Gráfico 7. Establecimiento de alojamiento turístico.....	69
Gráfico 8. Es necesario implementar buenas prácticas	70
Gráfico 9. Turismo sostenible.....	71
Gráfico 10. Género	72
Gráfico 11. Instrucción Académica.....	74
Gráfico 12. Función	75
Gráfico 13. Gestión.....	76
Gráfico 14. Buenas Prácticas	77
Gráfico 15. Equipamiento Necesario.....	78
Gráfico 16. Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico.....	79
Gráfico 17. Implementación de las Buenas Prácticas	80
Gráfico 18. Turismo sostenible.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estado del Arte	30
Tabla 2. Tipo de Informante.....	33
Tabla 3 Resumen de las encuestas del Cliente Externo	35
Tabla 4 Resumen de las encuestas del Cliente Interno.....	36
Tabla 5 Normativa legal.....	42
Tabla 6. Implementación de los indicadores.....	45
Tabla 7. Transmisión de datos.....	47
Tabla 8. Check list de verificación de ejes.....	50
Tabla 9. Género.....	63
Tabla 10. Edad.....	64
Tabla 11. Instrucción académica.....	65
Tabla 12. Frecuencia que visita la ciudad.....	66
Tabla 13. Servicio que brindan.....	67
Tabla 14. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?.....	68
Tabla 15. Establecimiento de alojamiento turístico.....	69
Tabla 16. Es necesario implementar buenas prácticas.....	70
Tabla 17. Turismo sostenible.....	71
Tabla 18. Género.....	72
Tabla 19. Edad.....	73
Tabla 20. Instrucción académica.....	74
Tabla 21. Función en el Hotel.....	75
Tabla 22. Gestión administrativa de su empresa.....	76
Tabla 23. Conoce sobre las buenas prácticas.....	77
Tabla 24. Equipamiento necesario.....	78
Tabla 25. Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico.....	79
Tabla 26. Implementación de las Buenas Prácticas.....	80
Tabla 27. Turismo Sostenible.....	81
Tabla 28. Encuesta de Indicadores dirigido al personal administrativo.....	82
Tabla 29. Tabulación de encuesta de indicadores.....	84
Tabla 30. Reglamento de Alojamiento Registro Oficial N° 465.....	85
Tabla 31. Registro oficial N° 705.....	86
Tabla 32. Reglamento de Actividades Turísticas Registro Oficial N°726.....	87
Tabla 33. Acuerdo ministerial N°. 061.....	87
Tabla 34. Ordenanza N° 017-2004.....	89
Tabla 35. Ordenanza N°008-2011.....	91
Tabla 36. Ordenanza N° 012-2015.....	92

A. INTRODUCCIÓN.

Según el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008) el sector del alojamiento es uno de los pilares fundamentales en el sector del turismo, estos para garantizar su servicio deberían cumplir con las buenas prácticas, dado los grandes beneficios que tendría por el alto interés que hay por las personas que piden un servicio de calidad y que el sector de alojamiento va poniendo énfasis con sus Buenas Prácticas para lograr llegar a su objetivo.

El sector de alojamiento en la ciudad de Riobamba de la provincia de Chimborazo según la Dirección de Turismo, actualmente tiene un modelo ineficiente de Buenas Prácticas de turismo sostenible.

Siendo de gran influencia las buenas prácticas de turismo sostenibles para mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos, con la finalidad de tener un servicio y garantías tanto para el cliente interno y el externo, los que han causado un estancamiento en el desarrollo turístico local ya que las demás ciudades crean un desarrollo y una ventaja competitiva en el mercado turístico del país.

Un desconocimiento de la situación actual de los prestadores de alojamiento repercute en la gestión y buenas practicas, teniendo en cuenta el avance que cada día adquiere la actividad turística en el Ecuador, la cual atrae a miles de turistas con muchas ganas de conocer nuevos lugares amigables con la naturaleza, los cuales sean capaces de llenar y satisfacer las necesidades propias de los turistas, creando la opción en la cual existan nuevos destinos turísticos sustentables, es por ello se realizan grandes esfuerzos para desarrollar la actividad turística, mediante la ejecución y adecuación de buenas prácticas de turismo sostenible, teniendo en cuenta que hay dificultades relacionados con la calidad de productos y servicios turísticos, el desempeño socioeconómico, desarrollo empresarial y el impacto que generan las actividades turísticas y cotidianas en el ambiente.

Basándose en parámetros muy importantes de buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento, que ayudaron a la obtención de una correcta gestión turística que lograra posicionar en el mercado.

En el proyecto se fundamentó las bases teóricas para tener claro que son las buenas prácticas y como mejoran los negocios mediante la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible.

Se realizó el proyecto mediante el método descriptivo a través de este proceso se logró llegar a describir la realidad del impacto de las buenas prácticas de turismo sostenible, también se lo realizó mediante un estudio de Campo la que se determinó cuál fue el impacto que tendrá las buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento, por lo cual se tomó un contacto en forma directa con la realidad a través de la encuesta, se observó también las causas, la naturaleza y los efectos que tuvo la investigación realizada, con la ayuda de aportes informativos de libros, artículos científicos y de más herramientas complementarias facilitando la recopilación de información.

Se desarrolló la propuesta, mediante un estudio y la metodología a implementar, generando indicadores de buenas prácticas para el sector de alojamiento que es el eje primordial en el turismo a nivel mundial.

B. OBJETIVOS

I. Objetivo General

Analizar buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba – Chimborazo.

II. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de buenas prácticas de los prestadores de alojamiento en cuanto a gestión y turismo sostenible.

Relacionar los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible, dentro del sector de alojamiento, para su correcta gestión.

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Estar localizado en una zona de alto potencial turístico gracias a su riqueza de flora y fauna. • Contar con personal de la localidad que conozca su entorno. • Tener exoneraciones por cumplir con los requisitos que piden las autoridades. • Ser modelo para los establecimientos de alojamiento. • Contar con políticas de turismo sostenible. • Ser Pioneros con el sistema de buenas prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de convenios con otras instituciones. • La apertura de nuevos mercados turísticos. • Ser reconocido a nivel nacional con certificación de calidad Q. • Genera fuentes de trabajo para los habitantes de las comunidades cercanas activando la economía de estos. • Trabajar en conjunto con las comunidades para su desarrollo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Personal poco especializado en las áreas de trabajo. • Resistencia al cambio. • Desactualización de normas y reglamentos para un turismo sustentable. • Incumplimiento de certificaciones de calidad propuestas. • Insuficiente acceso a la información turística de la localidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al ser una ciudad de paso, la economía se estanca. • Impuestos sumamente elevados. • Preferencia de nuevas tendencias de turismo sostenible. • Los Prestadores de servicios son manejados por personas que no tienen ninguna instrucción académica. • Poca difusión por parte de las autoridades.

Elaborado por: Danilo Ponce

Matriz FODA.

<p style="text-align: center;">Sector de alojamiento</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar localizado en una zona de alto potencial turístico gracias a su riqueza de flora y fauna. 2. Contar con personal de la localidad que conozca su entorno. 3. Tener exoneraciones por cumplir con los requisitos que piden las autoridades. 4. Ser modelo para los establecimientos de alojamiento. 5. Contar con políticas de turismo sostenible. 6. Ser Pioneros con el sistema de buenas prácticas. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No Contar con un personal capacitado en las áreas de trabajo. 2. Miedo a la resistencia al cambio. 3. Inexistencia de normas y reglamentos para un turismo sustentable. 4. Desactualización en cuanto a certificación de calidad. 5. No contar con información necesaria de la localidad.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de convenios con otras instituciones. 2. La apertura de nuevos mercados turísticos. 3. Ser reconocido a nivel nacional con certificación de calidad Q. 4. Genera fuentes de trabajo para los habitantes de las comunidades cercanas activando la economía de estos. 5. Trabajar en conjunto con las comunidades para su desarrollo. 	<p>Estrategias FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-5 Dinamiza la economía del sector. 2-4 Generador de empleo en la comunidad. 5-5 Mejora la estética de los sectores. 6-1 Mejoramiento de ingresos con un correcto sistema de buenas prácticas. 	<p>Estrategias DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5-5 Amplia información de los atractivos turísticos de la zona. 1-5 Recompensas a los empleados que se capaciten continuamente y cumplan a cabalidad con sus tareas. 2-3 Una cooperación mutua con otras empresas y mejora la situación actual de la empresa. 3-3 Certificaciones de calidad mejoran la imagen de la empresa.
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al ser una ciudad de paso, la economía se estanca. 2. Impuestos sumamente elevados. 3. Preferencia de nuevas tendencias de turismo sostenible. 4. Los Prestadores de servicios son manejados por personas que no tienen ninguna instrucción académica. 5. Poca difusión por parte de las autoridades. 	<p>Estrategias FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-1 Posicionarse en el mercado como una empresa innovadora 3-5 Apoyo por las parte de las autoridades al cumplir con los requisitos dispuestos para su difusión. 6-3 Contar con un correcto modelo de buenas prácticas para posicionarse en el mercado. 2-4 capacitación a las personas para un buen desempeño laboral 	<p>Estrategias DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 5-1 Recabar información necesaria para el turista y así tratar de captar su interés. 2-4 Promover un cambio para que las personas que se hallan a cargo se actualicen. 3-3 Proponer indicadores de buenas prácticas sostenibles acorde a las nuevas tendencia en el turismo mundial. 4-2 Al contar con certificación de calidad se propone alcanzar reducción de tasas e impuestos municipales.

Elaborado por: Danilo Ponce

C. ESTADO DEL ARTE.

I. Buenas Prácticas

(SERNATUR, 2010) La necesidad de garantizar un desarrollo económico y social sustentable es, desde finales del siglo XX, un paradigma universalmente aceptado en todas las sociedades, independientemente de su tamaño, sistema político o nivel de desarrollo. Los principios de la sustentabilidad que cubre los ámbitos económico, sociocultural y medioambiental son aplicables a todos los sectores de actividad económica.

En el caso específico de la industria del turismo, existe un gran interés particular en asegurar la sustentabilidad de sus operaciones, por la sencilla razón de que su materia prima está constituida por atractivos y recursos naturales y culturales que es necesario proteger, e incluso mejorar, para mantener la viabilidad y la competitividad de las empresas en el largo plazo.

El Servicio Nacional de turismo de Chile en su manual nos indica que implementar buenas prácticas no implica un gasto sino una inversión ya que esto va ayudar al crecimiento económico de la localidad a través de un turismo más cuidadoso con el medio, la inclusión y puesta en valor de las tradiciones y valores socioculturales de las comunidades locales.

(Rainforest Alliance, 2010) Hacer del turismo sostenible una realidad, conlleva la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.

En la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance nos indica que buenas prácticas de turismo son aquellas acciones donde se garantizara que hay el mínimo impacto hacia la naturaleza desarrollando producto turístico de calidad frente al cliente que cada vez se está volviendo más exigente

(Entorno Turístico, 2018) El turismo ha de contribuir al desarrollo sostenible, y todos los ámbitos pueden contribuir a ello, incluido el empresarial. Cualquier empresa del sector turístico puede aplicar unas buenas prácticas de gestión sostenible con la finalidad de reducir los impactos negativos y aumentar los beneficios de la actividad turística.

Los tres principios básicos:

Económico: Contar con una visión, misión y valores empresariales bien definidos, bajo unas directrices sostenibles, será el primer paso a seguir. Este punto incluye desde la inducción de los trabajadores al movimiento hasta la generación de estrategias sostenibles. Utilizando correctamente todas las acciones, lograrás un mejor acceso al mercado interesado en este tipo de servicios responsables. También beneficiarás a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla tu negocio.

Socio-cultural: Cada vez más, los turistas demuestran un gran interés por conocer lugares en los que se practican actividades destinadas a la preservación de la cultura local. En consecuencia, las empresas de éxito serán aquellas que trabajen con y para las comunidades donde se encuentran. En este punto, deberás trabajar para la conservación y sostenibilidad de los aspectos culturales del lugar, tales como las costumbres, las leyes, los protocolos o la religión.

Ambiental: Cuando se llega a deteriorar un lugar turístico por un uso inadecuado, el destino turístico decae. Por eso, las empresas deben aplicar prácticas ambientales que promuevan una relación sostenible entre los recursos naturales, el ambiente y el turismo. Para conseguir un destino responsable y minimizar el impacto negativo en el ambiente, deberás tener en cuenta factores tales como el agua, la energía, la biodiversidad y las áreas naturales.

Según Entorno Turístico en todo sector que se desarrolle el turismo va a entrar las buenas prácticas ya que estas están interrelacionadas con el medio y con clientes que se vuelven más exigentes los cuales piden que sean amigables con el medio ambiente estos deben ser accesibles

al cambio y para eso deben tener en cuenta los principios como es lo económico que ayudara tanto a la empresa y a sus colaboradores mediante estrategias de un turismo sostenible tendrán ganancias, con lo socio cultural las empresas deben introducir a la comunidad del sector a trabajar por un beneficio común ya que estos son los más indicados para difundir sus atractivos, en lo ambiental las empresas se están volviendo más consientes ya que se dan cuenta de lo importante que es el cuidado medio ambiental, ya que el cliente prefieren destinos más sostenibles.

(Organización Mundial de Turismo, 2006) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) sumaron sus esfuerzos para englobar todos los aspectos de la sostenibilidad del turismo en un documento que presentaron hoy en Madrid y París simultáneamente bajo el título “Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos”.

La publicación tiene el objeto de facilitar a los responsables políticos del turismo la orientación y el marco necesarios para elaborar unas políticas orientadas a un turismo más sostenible.

Las dos organizaciones desean alentar a todos los países a procurar que sus políticas y acciones de desarrollo y gestión del turismo se ajusten por completo a los principios de la sostenibilidad, señaló Eugenio Yunis, jefe de Desarrollo Sostenible del Turismo en la Organización Mundial de Turismo.

Los expertos en turismo están de acuerdo: la sostenibilidad es un activo de empresas exitosas en un mercado cada vez más grande, más rico y más exigente. Este mercado está constituido por personas que desean interactuar con respeto y equidad con personas de otras culturas, en espacios geográficos donde la naturaleza armoniza con el legado que culturas milenarias dejaron a la humanidad.

Según la Organización Mundial de Turismo la guía de buenas prácticas está dirigida a los gobiernos de cada uno de las naciones para que estos logren propagar a cada uno de los sectores turísticos para lograr su implementación, para poder así tener un turismo sostenible y poder contar con políticas sustentables para el entorno.

(Rainforest Alliance, 2010) Actualmente, la actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo. Su influencia directa sobre la economía de ciertas regiones o países, especialmente en aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, es muchas veces determinante para el alcance de alentadores índices de crecimiento económico. El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles.

En la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de Rainforest Alliance muestra que las buenas prácticas nos garantizan que no existe mucho impacto y se mejora la calidad del producto turístico frente a los requerimientos del cliente y logra la eficiencia en el progreso empresarial y socio económico

II. Turismo

(Asociación Hotelera y Turística de Colombia, 2014) Dado que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y socio-cultural, la misma posee gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno. Además, el mercado turístico nacional e internacional es en la actualidad más selectivo frente a las condiciones de calidad y

sostenibilidad de los servicios y productos. Por lo anterior, la aplicación de protocolos de certificación permite reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Según la Asociación hotelera de turismo de Colombia la industria turística son los que más impacto ambientales tienen por la interacción que estos tienen, con cada uno de los recursos tanto naturales como culturales, los cuales deben tener una gran responsabilidad en su cuidado ya que el sector turístico ayuda en muchos campos al desarrollo social y económico de la localidad, teniendo en cuenta que el cliente se ha convertido más selectivo que le gusta un turismo amigables con la naturaleza, integrando así en estos modelos de buenas prácticas.

(Rainforest Alliance, 2008) Actualmente, la actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo. Su influencia directa sobre la economía de ciertas regiones o países, especialmente en aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, es muchas veces determinante para el alcance de alentadores índices de crecimiento económico. El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles.

Rainforest Alliance explica que el turismo es una fuente provechosa en todo campo pero que a la vez puede ser perjudicial si no se lo opera con responsabilidad, ya que el impacto que se va a tener es muy grande, por eso el turismo sostenible posee una gran ventaja competitiva que ayuda enormemente a la transformación positiva de los negocios.

(Circuito Turístico Nororiental del Perú , 2007) El Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios es una herramienta que permitirá a los

prestadores de servicios turísticos -y, en particular, a los establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes y tour operadores- identificar hasta qué grado sus operaciones cumplen estándares de sostenibilidad y calidad; e iniciar la adopción voluntaria de acciones de responsabilidad social y ambiental, orientadas a la sostenibilidad de su empresa y del destino, y a la satisfacción de sus clientes.

Según los estudios que realizó el Circuito Turístico Nororiental del Perú menciona que a cada uno de los prestadores de servicios turísticos identifica hasta donde sus operaciones pueden cumplir con estándares de sostenibilidad y calidad, que ayudará a desarrollar un turismo con responsabilidad social y ambiental, quienes van a tener muy en cuenta la sostenibilidad de la empresa logrando que exista la satisfacción del cliente, del cual va hacer muy importante para la empresa para su posicionamiento.

(ECODES, 2016) El turismo es una actividad que genera constantes cambios en los destinos turísticos, como actividad económica y social puede ser ampliamente beneficiosa pero también puede tener sus impactos negativos si no es manejado adecuadamente. El gobierno municipal de León se ha comprometido para fomentar el turismo, pero desde un enfoque responsable y sostenible.

Los principios del turismo sostenible pueden traducir en prácticas de gestión cotidiana, que son aplicables para todo tipo de empresa, Las buenas prácticas de turismo sostenible y responsable son una herramienta que permite a los empresarios turísticos, organizaciones y comunidad realizar actividades turísticas minimizando los impactos negativos generados por el turismo.

El turismo sostenible y responsable va más allá de palabras y definiciones, parte de una necesidad de cambio, de pensar, actuar y comunicar, no solamente por parte de las iniciativas de turismo ecológico pero por parte de todos los actores involucrados.

Según el ECODES el turismo es el que más cambios y más beneficios traen a todos los que desenvuelven en esta actividad pero si no se maneja con responsabilidad sus tiene efectos muy negativos, las buenas practicas ayudan a todo empresa a tener un turismo más sostenible y así posicionarse en el mercado que es muy competitivo que están continuamente adaptándose a un cambio generacional.

III. Alojamiento

(Gobierno de la Provincia de Tucuman, 2009) Alojamiento turístico a todo establecimiento que en forma habitual o temporaria prestare servicio de alojamiento por una etapa no inferior a una pernoctación. El régimen establecerá las características del inmueble, su equipamiento y servicios a fin de categorización, como asimismo su régimen tarifario, penalidades, control y otros aspectos que hagan a su normal desenvolvimiento.

Según el Gobierno de la provincia de Tucumán alojamiento turístico es el que presta sus servicios por un lapso el cual no sea inferior a una noche, la reglamentación establecerá las características de los establecimientos, el cual harán que haya un normal desenvolvimiento de actividades y puedan cumplir con las necesidades del cliente.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008) El servicio de alojamiento prestado a través de Establecimientos de Hospedaje, constituye uno de los principales pilares entre los servicios turísticos en el Sector Turismo. Este servicio se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer una mejor calidad y ser más competitivos. La competitividad en el servicio de alojamiento se sustenta principalmente en los activos intangibles. La reputación del establecimiento, la imagen de la empresa, la calidad del servicio brindado por los empleados, la organización interna del alojamiento, servicios de reserva o atención a las habitaciones, no son fácilmente imitables.

Según el Ministerio de comercio exterior y turismo el pilar fundamental en el campo del sector turístico es el sector de alojamiento los cuales deben ser competitivos y de calidad reflejando así la imagen del establecimiento, esto se logra con el apoyo de todo el equipo que desempeña sus labores ya que hoy en día los clientes son más exigentes, también para poder posicionar en un mercado muy competitivo y exigente.

(Servicio Nacional de Turismo, 2008) Establecimiento en que se provee comercialmente el servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas.

Según la Servicio Nacional de turismo de Chile un establecimiento de alojamiento es el que por un lapso de una noche, que tenga un registro de ingreso y egreso, teniendo en cuenta datos del huésped, que no se restrinja el libre uso de las instalaciones que se hallen habilitadas de uso común, con diversos fines turísticos.

IV. Turismo Sostenible

(Servicio Nacional de Turismo, 2011) En el caso particular de la industria del turismo, existe un interés particular en asegurar la sustentabilidad de sus operaciones, por la sencilla razón de que su materia prima está constituida por atractivos y recursos naturales y culturales que es necesario proteger, e incluso mejorar, para mantener la viabilidad y la competitividad de las empresas en el largo plazo.

Para el Servicio Nacional de turismo de Chile es importante la sustentabilidad de sus operaciones, el cuidado a sus atractivos y recursos tanto naturales y culturales, ya que al

conseguir que estos se mantengan se va a lograr como resultado ser más competitivos en un mercado muy grande y muy fuerte en un largo plazo.

(Asociación de Hoteles de Turismo , 2011) La integración en la gestión hotelera de criterios de eco eficiencia y calidad ambiental es, sin lugar a dudas, uno de los aspectos clave en el camino hacia un modelo turístico sustentable en su dimensión económica, social y ambiental. Los hoteles no pueden ser ajenos a la creciente concientización acerca del deterioro del planeta de los viajeros y turistas a escala global, ni a sus crecientes exigencias de calidad y de disfrute en un entorno limpio y saludable, en el que la actividad turística sea respetuosa con la preservación de los recursos naturales.

Según la Asociación de Hoteles de Turismo se van dando cuenta del gran impacto de tener un turismo sostenible y amigable con el medio ambiente ya que si no lo hacen no solo el entorno se verá perjudicado si no sus negocios a gran escala, teniendo muy en cuenta los servicios de calidad ya que el cliente es muy exigente en calidad con un entorno más saludable, siempre y cuando sus empresas manejen unas buenas prácticas de turismo sostenible.

(Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, 2006) Los expertos en turismo están de acuerdo: la sostenibilidad es un activo de empresas exitosas en un mercado cada vez más grande, más rico y más exigente. Este mercado está constituido por personas que desean interactuar con respeto y equidad con personas de otras culturas, en espacios geográficos donde la naturaleza armoniza con el legado que culturas milenarias dejaron a la humanidad.

Según la Comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo expresan que una empresa que logre manejar un turismo amigable con la naturaleza lograra ser una empresa exitosa en un mercado que se vuelve más competitivo y exigente a cada momento, los cuales van buscando un respeto hacia su medio logrando el respeto hacia el legado de las culturas que han quedado, siendo el principal factor de ingresos económicos, formando estos los atractivos principales.

(Organización Mundial de Turismo, s.f.) Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Según la Organización Mundial de Turismo la gestión sostenible se emplea en todos los campos del turismo, no importa el segmento, creando un equilibrio entre los aspectos medios ambientales, económicos y socio culturales los cuales logran garantizar para una sostenibilidad a un largo plazo.

Según la Organización Mundial de Turismo el turismo sostenible pone gran énfasis en los requerimientos y exigencias de los turistas y de las regiones receptoras, el cual nos ayudará a cuidar y preservar para que las generaciones venideras puedan disfrutar de estas, la cual nos ayudarán para poseer un equilibrio entre las actividades turísticas y el medio donde se desarrollan.

V. Gestión Empresarial

La Gestión Empresarial según (Dominguez, 2014) es el proceso de administración de una empresa, que abarca las tareas de planificación, dirección, organización, como así también evaluación o control del desarrollo empresarial.

Según (Hernández, 2011) menciona que toda organización tendrá que convertirse en un ente de cambio ya que así ayudara a existir y prosperar, siendo la tecnología su agente más importante.

Tabla 1.Estado del Arte

Autor	Año	Tema	Aspectos Relevantes
SERNATUR	2010	Manual de Buenas Practicas Servicio de Alojamiento	Implementación de Buenas Prácticas.
Rainforest Alliance	2010	Buenas Prácticas para Turismo Sostenible	Turismo sostenible y su adopción de las buenas prácticas.
Entorno Turístico	2018	Buenas Prácticas para una empresa de turismo sostenible Turismo Sostenible	Turismo como contribuidor al desarrollo sostenible.
Organización Mundial de Turismo	2006	Por un Turismo más sostenible	Políticas de un turismo más sostenible.
Asociación Hotelera y Turística de Colombia	2014	Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y Hospedaje	Industria turística y su impacto ambiental.
Rainforest Alliance	2008	Buenas Practicas para Turismo Sostenible	El turismo y su influencia directa sobre la economía.
Circuito Turístico Nororiental del Perú	2007	Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios	Estándares de sostenibilidad y calidad.
ECODES	2016	Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Responsable	El turismo y sus beneficios en su entorno.
Gobierno de la Provincia de Tucumán, Secretaría de Estado de Turismo	2009	Ley de alojamiento turísticos	Concepto básico de alojamiento y su desarrollo.
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	2008	Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje	El servicio de alojamiento como el principal pilar del sector turístico.
SERNATUR	2008	Glosario de Turismo	Concepto básico de alojamiento y su funcionalidad.
SERNATUR	2011	Manual de Buenas Prácticas	Interés de los establecimientos de alojamiento para certificar la sustentabilidad de sus procedimientos.
Asociación de Hoteles de Turismo	2011	Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera	Gestión Hotelera y la calidad ambiental.

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo	2006	Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible	La sostenibilidad y su atractivo para las empresas hoteleras
Domínguez, Gema	2014	Gerencia y gestión empresarial	Administración de una empresa.
Hernández, Hugo Gaspar	2011	La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías	Organización de una empresa y su cambio.

Elaborado por: Danilo Ponce

D. MÉTODOLÓGÍA.

I. Diseño de la investigación

Descriptiva:

Se obtuvo información de los establecimientos de alojamiento que ayudaron a describir la realidad del impacto de las buenas prácticas de turismo sostenible y parámetros para la correcta gestión.

a) Tipo de investigación

Bibliográfica.

Los aportes informativos de libros, artículos científicos y de más herramientas complementarias facilitando la recopilación de información, que sirvió de apoyo en el desarrollo del proyecto de investigación para las buenas prácticas de turismo sostenible en el sector de alojamiento.

b) Métodos

Longitudinal.

Estudio y evaluación a los establecimientos de alojamiento por un período prolongado de tiempo en lo cual se observó cambios producidos en el tiempo.

De campo.

Este estudio se lo realizó In-situ es decir en el lugar donde se observó las características y la situación actual de los establecimientos de alojamiento, es decir se ha determinado cuál es el impacto que tendrá las buenas prácticas de turismo sostenible.

c) **Técnicas e Instrumentos**

Encuestas.

Fue realizada mediante un cuestionario previamente elaborado, el cual se aplicó al cliente interno y al externo obteniendo información de interés.

Cuestionario.

El instrumento que ayudo en la investigación que van dirigidas tanto al cliente interno y al externo, dando a conocer el estado actual de las buenas prácticas en el sector de alojamiento.

II. Población y Muestra

Cliente Interno.

Número de establecimientos de alojamiento que actualmente se encuentran en el catastro turístico de la ciudad son 53 establecimientos que es el cliente interno.

Considerando que el tamaño de la muestra es muy pequeño, se ha decidido utilizar el total de la población existente es decir 53 establecimientos legalmente establecidos de la ciudad.

Cliente Externo.

Según datos obtenidos por la Dirección de Gestión de Turismo de la ciudad de Riobamba en su reporte mensual, se detectó un número de 4165 clientes externos que visitan la ciudad de Riobamba.

Tabla 2. Tipo de Informante.

Tipo de Informante	Población
Cientes Internos	53
Cientes Externos	4165

Elaborado por: Danilo Ponce

Fuente: DITUR- GAD MUNICIPAL RIOBAMBA. Catastro de prestadores de Servicio turísticos.

Dónde:

n = número de muestra

N = población

z = Nivel de confianza 95% (1.96)

e = error aceptable 5%

p = probabilidad éxito 0.5

q = probabilidad fracaso 0.5

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)(4165)}{(0.05)^2(4165 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{4000}{10.41 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4000}{11.3704}$$

$$n = 352$$

En el cliente externo se determino es de 352 personas, a las cuales se les realizó las encuestas.

E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Los resultados obtenidos de la investigación mediante los diferentes instrumentos, dio a conocer que los clientes externos que hacen uso de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba, dando sus criterios se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 3 Resumen de las encuestas del Cliente Externo

N.-	Variable	Pregunta	%	Análisis
1	Genero	Masculino	71%	El mayor número de turistas que tenemos en la ciudad es del género masculino.
		Femenino	29%	
2	Edad	20 – 30	21%	Las personas que más visitan la ciudad oscilan en la edad de 31 a 40 años de edad es normalmente que lo hacen por turismo de deportes.
		31 – 40	50%	
		41 – 50	26%	
		51 – 60	3%	
3	Instrucción Académica	Primaria	0%	Las personas de instrucción superior son los que más visitan ya que cuentan con un mayor tiempo para realizar estas actividades.
		Secundaria	14%	
		Superior	41%	
		Universitario	30%	
4	Frecuencia de Visita	Posgrado	15%	Un gran porcentaje de turistas visitan dos veces al mes la ciudad de Riobamba.
		Una vez al mes	21%	
		Dos veces al mes	61%	
		Más de dos veces al mes	18%	
5	Servicio	Excelente	10%	Un gran porcentaje de turistas están de acuerdo que el servicio que presta el sector de alojamiento es bueno.
		Bueno	78%	
		Regular	12%	
6	Buenas Practicas	Si	18%	La mayoría de turistas no conoce sobre las buenas prácticas.
		No	82%	
7	Establecimiento de alojamiento Turístico	Si	4%	La mayoría de turistas no conocen de establecimientos que tengan Buenas Prácticas.
		No	96%	
8	Implementar Buenas Prácticas	Si	100%	La totalidad de turistas creen necesario implementar las buenas prácticas en los establecimientos de alojamiento
		No	0%	
9	Turismo Sostenible	Si	100%	La totalidad de turistas si creen que el turismo sostenible sería un fuerte en la ciudad.
		No	0%	

Elaborado por: Danilo Ponce

Los resultados obtenidos de la investigación mediante los diferentes instrumentos, dio a conocer que los clientes internos de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba, dando sus criterios se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla 4 Resumen de las encuestas del Cliente Interno

N.-	Variable	Pregunta	%	Análisis
1	Género	Masculino	47%	El mayor número de colaboradores encuestados son de género femenino.
		Femenino	53%	
2	Edad	20-30	0%	Los colaboradores encuestados oscilan en la edad de 41 a 50 años de edad es normalmente son personas que han cursado estudios superiores y universitarios.
		31-40	15%	
		41-50	72%	
		51-60	13%	
		Primaria	0%	
3	Instrucción Académica	Secundaria	0%	Las personas de instrucción superior son los de más porcentaje ya que acá en la ciudad son más empíricos que profesionales directos.
		Superior	70%	
		Universitario	30%	
		Posgrado	0%	
		Operativo	60%	
4	Función en el hotel	Administrativo	40%	Un gran porcentaje de colaboradores son operativos ya que ellos pasan su mayor tiempo en el hotel.
5	Gestión administrativa de su empresa	Optimo	100%	La totalidad de encuestados dicen que la gestión en el hotel es óptimo.
		Regular	0%	
		Malo	0%	
6	Buenas Practicas	Si	30%	La mayoría de encuestados no conocen sobre las buenas prácticas.
		No	70%	
7	Equipamiento necesario	Si	100%	La mayoría de encuestados dicen que su hotel cuenta con el equipamiento necesario para la realización de sus actividades normales.
		No	0%	
8	Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico.	Si	100%	La totalidad de encuestados nos dicen que las buenas prácticas ayudaran al hotel a entrar en el mercado turístico
		No	0%	
9	Implementación de las Buenas Prácticas	Si	100%	La totalidad de encuestaos creen que la implantación de las buenas practicas sería un fuerte en la ciudad.
		No	0%	

Elaborado por: Danilo Ponce

Discusión.

Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se obtuvo que los turistas que visitan la ciudad de Riobamba en su mayor parte son de género masculino, teniendo en cuenta que la edad promedio de los turistas que llegan hasta la ciudad comprende entre 31 a 40 años de edad, el motivo de esto se debe a su grado de instrucción académica superior que por motivos académicos y deportivos visitan la ciudad dos veces al mes, a los cuales les parece que el servicio que brindan los establecimientos de alojamiento son en una parte buenos, quienes desconocen de las buenas prácticas y establecimientos que practiquen este tipo de turismo sostenible; los cuales creen que si se practican este un turismo sostenible tendrán beneficios en un mercado turístico muy competitivo.

En los establecimientos de alojamiento el cliente interno es casi igual en porcentaje tanto en mujeres como en hombres teniendo un mayor porcentaje las mujeres las cuales se desenvuelven en varios campos del hotel como el Operativo y Administrativo la edad del cliente interno esta entre 41 a 50 esto se debe a que la mayoría son gente más empírica que no son profesionales en el sector turístico, por ese motivo su desconocimiento de las buenas practicas del turismo sostenible, teniendo en cuenta que sus establecimientos cuentan con el equipamiento necesario para su buen funcionamiento, quienes creen que implementando las buenas practicas les permitirá poder posicionarse en el mercado turístico y así estar a la altura de otras ciudades y establecimientos.

PROPUESTA

Indicadores de Buenas Prácticas de turismo sostenible para la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo

I. Introducción.

El presente manual tiene como objetivo lograr generar indicadores de buenas prácticas de turismo sostenible en los prestadores de servicio de Alojamiento, tomando en cuenta lo importante que es la parte de sostenibilidad dentro de la industria del turismo.

Facilita beneficios mediante un plan de buenas prácticas general para accionar los indicadores propuestos.

Esto será útil para profesionales para asesorar u orientar a las empresas turísticas especializadas en Alojamiento.

El sector de Alojamiento en la actualidad es el más importante en la ciudad de Riobamba, lo que se trata con esto es generar beneficios y/o cuidados tanto para el patrimonio natural o cultural, ya que la actividad podrá generar deterioro de los recursos.

II. Alcance y campo de aplicación.

El presente manual tiene como alcance a todos los prestadores de alojamiento turístico que en este caso son 53 en la ciudad de Riobamba que se hallan involucrados en este nuevo cambio generacional al tener como objetivo realizar un turismo sustentable por las demandas de un cliente más exigente y al ser un mercado más competitivo tienen que estar en continuo cambio.

III. Políticas y Objetivos.

Para el sector de Alojamiento se define las políticas de Sostenibilidad y de Calidad

Política de Sostenibilidad.

Es el lineamiento impartido desde la alta dirección, determinado al logro del desarrollo empresarial, las principales características son:

Desarrollo turístico apegado a las normas técnicas sectoriales, enmarcados en la gestión sostenible en cuanto aspectos Ambientales, socio culturales y económico empresarial.

Las empresas se comprometerán a motivar y capacitar a sus colaboradores en acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible.

Promover la gestión de las buenas prácticas en cuanto a energía, residuos y agua.

Política de Calidad.

La meta que se desea lograr es fundamentar con los principios de calidad, siempre será la satisfacción total del cliente.

El objetivo será el 100% de satisfacción de las expectativas del cliente los productos y servicios ofertados.

Las relaciones de cliente y proveedores se caracterizarán por la cooperación y la comunicación mutua.

Objetivos.

Objetivo General

Proporcionar una herramienta evaluadora que contenga indicadores de buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo.

Objetivos específicos

Identificar la normativa legal de acuerdo a la actividad del sector de alojamiento turístico.

Diseñar un modelo de evaluación de indicadores de buenas prácticas sostenibles para establecimientos de alojamiento turísticos.

IV. Descripción de la estructura de la organización, las responsabilidades y las autoridades.

Como en toda organización cuenta con una estructura la cual se la conoce como organigrama empresarial, que son la representación gráfica de toda estructura organizativa con sus relaciones y líneas de autoridad, la cual se clasifica en áreas; interna, ventas y comercial, de finanzas y administración; dentro de ellos encontraremos lo que comúnmente conocemos a gerente general, administrador o contador, logística, ventas, operaciones instalaciones, entre otros.

Las responsabilidades se basan en cumplir con lo que rige en los documentos legales para así poder brindar al usuario y/o cliente servicios de calidad y prestigiando así a la empresa.

Las autoridades a cargo son el gerente general o presidente de la organización que se encarga de dirigir y manejar la organización para la incrementación de mejoras y verificar que todo esté en orden.

V. Desarrollo.

A. Panorama del turismo en la ciudad de Riobamba.

El turismo en la ciudad de Riobamba se ha estancado, por ser considerado como una ciudad de paso, al cual el turista no lo ve con buenos ojos, visto que no se cuenta con atractivos aptos y los prestadores de servicios no son los esperados por los clientes, quienes se van volviendo exigentes y piden servicios de calidad, amigables con la naturaleza, por eso ellos prefieren lugares mejor adaptados al turismo.

Sector de Alojamiento, Sector de Alimentos y Bebidas, Sector de Entretenimiento, Sector de Intermediación, Sector de Transporte.

B. Turismo sostenible.

El turismo va evolucionando muy rápido y en ese lapso se ha observado lo importante que es el cuidado del medio ambiente, ya que la actividad turística se lo ejecuta con interrelación en el medio ambiente, por eso se ha visto en la necesidad de adoptar un sistema de gestión sostenible que ayudara al cuidado de la naturaleza y siendo los establecimientos de alojamiento uno de los más importantes en el sector de turismo tienen que ser los más accesibles a un cambio para poder cumplir con las expectativas del cliente.

Crear el mínimo impacto al medio donde se desarrollan actividades turísticas

Crear conciencia al turista sobre el cuidado medio ambiental.

Las buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento es lo que el cliente tiene como expectativa.

Trabajo en conjunto con la comunidad para lograr un beneficio mutuo.

C. Criterios Globales de sustentabilidad.

A nivel global todos los establecimientos de alojamiento están de acuerdo con un sistema de gestión sostenible ya que es la nueva tendencia del turismo.

Cuidado del medio ambiente ya que en gran parte depende de su éxito.

Con una buena gestión que ayude al surgimiento de los prestadores.

Utilizar productos que sean amigables y no deterioren el medio ambiente.

Planificación.

La planificación en las empresas es un instrumento básico para generar propósitos, líneas de actuación, acciones y objetivos, además se deberá generar políticas empresariales.

Este proceso genera objetivos empresariales, estrategias las cuales normaran estos establecimientos.

D. Normativa legal del sector Alojamiento

Tabla 5 Normativa legal

SECTOR TURISTICO:

N°	REQUISITOS LEGALES
1	Reglamento de actividades turísticas Registro Oficial N° 726
2	Horarios de funcionamiento (Art. 198)
3	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199) Reglamento sustitutivo para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias en los establecimientos turísticos Registro oficial N° 705
4	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)
5	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)
6	Condiciones sanitarias (Art. 7)
7	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)
8	Condiciones de infraestructura (Art. 9)
9	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)
10	Reforma libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente de la calidad ambiental acuerdo ministerial N° 061
11	Del certificado de intersección (Art. 15)
12	Certificado ambiental (Art. 23)
13	Registro Ambiental (Art. 24)
14	Licencia Ambiental (Art. 25)
15	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)
16	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)
17	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)
16	De las actividades comerciales y/o industriales (Art. 64)
18	Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual, que grava el ejercicio de toda actividad de orden económico y que operen dentro del cantón Riobamba. N° 017-2004
19	Sujeto pasivo (Art. 3)
20	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)

21	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)
22	Aumento de capital (Art. 6)
23	Liquidación de actividades (Art. 7)
24	Determinación de la base imponible (Art. 11)
25	Comprobante de pago (Art. 17)
26	Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba en el capítulo ii del título i del libro i del código municipal de Riobamba Ordenanza N° 008-2011
27	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)
28	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art.24)
29	Renovación (Art.27)
30	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)
31	Terminación de la actividad turística (Art. 32)
32	Cambio de actividad turística (Art. 31)
33	Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón Riobamba N° 012
34	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)
35	Clasificación (Art. 6)
36	Parqueaderos (Art. 8)
37	Desplazamiento de personas no videntes (Art. 14)
38	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)
39	Acensores (Art. 16)
40	Requisitos para Acensores (Art. 17)
41	Rampas (Art. 18)
42	Requerimientos de Rampas (Art. 19)
43	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)
45	Medios alternativos de accebilidad (Art. 21)
46	Permiso de bomberos
47	Permiso ARCSA

Elaborado por: Danilo Ponce

E. Ejes

La propuesta está constituida por la gestión turística con ejes en referencia a SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo)

Eje Ambiental

Es un parámetro el cual nos proporcionara la información de la forma de utilizar eficazmente los recursos, siempre cuidando y conservando dentro y fuera de las empresas y se considerará tres aspectos; gestión de agua, gestión de la energía y gestión de residuos.

Eje Socio cultural.

Busca un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad donde no se afecte a la comunidad. La cual generar programas para proteger y preservar la cultura local, se considerará dos aspectos; contribución al desarrollo local y bienestar local.

Eje Económico –Empresarial.

Este eje es de vital importancia para las buenas prácticas ya que este nos permitirá realizar planes y procesos de gestión, estos llevaran a la empresa a la consecución de objetivos y buenas prácticas de administración buscando siempre la responsabilidad social, se considerará dos aspectos; gestión de talento humano y acciones sostenibles.

Eje Turista.

El turista es el sujeto predominante ya que mediante sus exigencias este va a poder vivir experiencias inolvidables, en su trayectoria va hacer quien cuestione en favor o en contra de la prestación de los servicios de la empresa, se considerará cuatro aspectos; información turística, plan de mejoras, plan de comunicación y plan de integración turística.

Tabla 6. Implementación de los indicadores.

Eje Ambiental		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
		Monitorear periódicamente el consumo del agua por áreas.
Agua	Gestión del agua	Emplear sistemas de reutilización de agua de lavamanos con conexiones al tanque del inodoro y/o utilizar métodos similares.
Energía	Energía	Reducir hasta un 10% de consumo de energía, mediante el cambio a lámparas (Fluorescentes y/o led compactas), establecer sistemas de control y regulación de energía mediante horarios de uso y sensores de movimientos en corredores y áreas comunes.
Gestión de Residuos Sólidos	Residuos sólidos	Concientizar a los colaboradores y clientes sobre la importancia de utilizar el sistema de las 3 r's (reciclar, reusar, reducir).

Elaborado por: Danilo Ponce

Eje Socio-Cultural		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Desarrollo Local	Contribución al desarrollo local	Establecer medidas de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales para generar valoración y respeto. Establecer desayuno típico Riobambeño, para contribuir al desarrollo local.
Bienestar Local	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre Empresas y Comunidades para promover y promocionar el turismo comunitario local. Generar espacios de turismo sustentable por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para la venta de artesanías.

Elaborado por: Danilo Ponce

Eje Económico - Empresarial

CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Impulso	Impulso socioeconómico	Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.
Calidad	Calidad	Generación de un plan de gestión de calidad, el cual dependerá del tamaño y afluencia de clientes tanto internos como externos.
Calidad Laboral	Empleo de Calidad	Realizar un plan de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa. Capacitar periódicamente al personal sobre el servicio al cliente; a su vez medir el grado de aprendizaje y servicio personalizado.

Elaborado por: Danilo Ponce

Eje Turista

CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Satisfacción del cliente	Información Turística	Mediante la Dirección de Turismo de GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de las empresas sobre atractivos turísticos.
Satisfacción del cliente	Plan de mejoras	Mediante instrumentos como encuestas o calificación de establecimientos medir la satisfacción del cliente y a su vez realizar un plan de mejoras continua.
Satisfacción del cliente	Plan de Comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los clientes para fomentar una cultura de cuidado ambiental.
Integración	Plan de integración turística	Para mejorar la satisfacción del cliente se deberán generar alianzas estratégicas entre los sectores turísticos (alojamiento, entretenimiento A&B, intermediación y transporte turístico).

Elaborado por: Danilo Ponce

E. Diseño transmisión de datos.

Tabla 7. Transmisión de datos

		EJES	VALOR	CALIFICACIÓN		
				NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
VALORACIÓN TOTALES		Ambiental General	30 puntos			
		Socio Cultural General	30 puntos			
		Económico Empresarial General	20 puntos			
		Turista General	20 puntos			
		TOTAL	100 puntos	0 – 32 puntos	33 – 66 puntos	67 – 100 puntos

Elaborado por: Danilo Ponce

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
EJE AMBIENTAL	Gestión del agua	8 puntos	3	6	8
	Gestión del agua	8 puntos	3	6	8
	Energía	8 puntos	3	6	8
	Residuos solidos	6 puntos	1	2	6
TOTAL		30 puntos	0 – 10 puntos	11 – 20 puntos	21 – 30 puntos

Elaborado por: Danilo Ponce

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
EJE SOCIO - CULTURAL	Contribución al desarrollo local	8 puntos	3	6	8
	Contribución al desarrollo local	8 puntos	3	6	8
	Bienestar local	8 puntos	3	6	8
	Bienestar local	6 puntos	1	2	6
TOTAL		30 puntos	0 – 10 puntos	11 – 20 puntos	21 – 30 puntos

Elaborado por: Danilo Ponce

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
Eje Económico - Empresarial	Impulso socioeconómico	6 puntos	2	4	6
	Calidad	4 puntos	1	2	4
	Empleo de Calidad	6 puntos	2	4	6
	Empleo de Calidad	4 puntos	1	2	4
TOTAL		20 puntos	0 – 6 puntos	7 – 13 puntos	14 – 20 puntos

Elaborado por: Danilo Ponce

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
Eje Turista	Información Turística	6 puntos	1	2	4
	Plan de mejoras	4 puntos	2	4	6
	Plan de Comunicación	6 puntos	1	2	4
	Plan de integración turística	4 puntos	12	4	6
TOTAL		20 puntos	0 – 6 puntos	7 – 13 puntos	14 – 20 puntos

Elaborado por: Danilo Ponce

F. Diseño y elaboración del producto definitivo de difusión del indicador.

Tabla 8. Check list de verificación de ejes

RESPONSABLE:				Eje Ambiental (x)	Eje Económico Empresarial ()	
FECHA DE REVISIÓN:				Eje Socio Cultural ()	Eje Turista ()	
INDICADOR	MEDIDAS			VALOR ANTERIOR	VALOR ACTUAL	GRADO DE CUMPLIMIENTO
	Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple			
Monitoreo de agua por áreas.		6		3	6	Parcialmente
Implementación de sistemas de reutilización de agua.		6		3	6	Parcialmente
Reducción del consumo de energía.			8	3	8	Cumple
Reciclar, Reusar, Reutilizar.		2		1	2	Parcialmente
TOTAL	22			7	22	Cumple

Elaborado por: Danilo Ponce

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Se pudo identificar la normativa legal vigente de acuerdo a la actividad del sector de alojamiento en el Ecuador.

Se definieron las herramientas necesarias de buenas prácticas para la gestión de los establecimientos de alojamiento.

Se logró elaborar el manual de buenas prácticas de turismo sostenible acorde a la realidad de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Recomendaciones.

Socializar con todos los actores del sector la normativa legal vigente que está en concordancia a la actividad del sector de alojamiento en el Ecuador.

Utilizar las herramientas definidas en esta propuesta y que son necesarias para ejecutar las buenas prácticas para la gestión de los establecimientos de alojamiento.

Direccionar los recursos necesarios para ejecutar las acciones que constan en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible que fue elaborado acorde a la realidad de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

F. GLOSARIO

Buenas Prácticas: e entiende un conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.

Turismo: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros

Alojamiento: establecimiento abierto al público en general, dedicado de manera habitual a proporcionar hospedaje temporal mediante precio, con o sin otros servicios complementarios

Turismo Sostenible: El turismo sostenible es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

Turismo Sustentable: El turismo sustentable ayuda tanto a conservar la diversidad biológica del entorno como a respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades autóctonas, conservando sus valores y tradiciones.

Gestión Empresarial: La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

Producto Turístico: Un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos.

Atractivo Turístico: es un lugar de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza, ofrece ocio, aventura y diversión.

Servicio Turístico: El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

Flora: Se refiere al conjunto de las plantas que pueblan una región (por ejemplo un continente, clima, sierra, etc.), la descripción de éstas, su abundancia, los períodos de floración, etc. Varía de acuerdo con el clima, de selva baja a selva alta. Es el conjunto de especies vegetales que se pueden encontrar en una región geográfica, que son propias de un periodo geológico o que habitan en un ecosistema determinado.

Fauna: Es el conjunto de especies animales que habitan en una región geográfica, que son propias de un período geológico. Esta depende tanto de factores abióticos como de factores bióticos. Entre éstos sobresalen las relaciones posibles de competencia o de depredación entre las especies. Los animales suelen ser sensibles a las perturbaciones que alteran su hábitat; por ello, un cambio en la fauna de un ecosistema indica una alteración en uno o varios de los factores de este.

Mercado Turístico: la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

Difusión: proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.

Indicadores: Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones

o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

Calidad: es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.

Eje Ambiental: Es un parámetro el cual nos proporcionara la información de la forma de utilizar eficazmente los recursos, siempre cuidando y conservando dentro y fuera de las empresas y se considerará tres aspectos; gestión de agua, gestión de la energía y gestión de residuos.

Eje Socio cultural: Busca un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad donde no se afecte a la comunidad. La cual generar programas para proteger y preservar la cultura local, se considerará dos aspectos; contribución al desarrollo local y bienestar local.

Eje Económico – Empresarial: hace referencia a los factores externos a la empresa que influye en esta y condicionan su actividad. Entorno empresarial o marco externo no es un área, es un todo, y no permite su desarrollo.

Eje Turista: El turista es el sujeto predominante ya que mediante sus exigencias este va a poder vivir experiencias inolvidables, en su trayectoria va hacer quien cuestione en favor o en contra de la prestación de los servicios de la empresa, se considerará cuatro aspectos; información turística, plan de mejoras, plan de comunicación y plan de integración turística.

G. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Hoteles de Turismo . (2011). *Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera*. Buenos Aires: FORMAGRUPO.
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (2014). *Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y Hospedaje*. FONTUR.
- Circuito Turístico Nororiental del Perú . (2007). *Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: CTN.
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. (2006). *Manual de Buenas Practicas para Turismo Sostenible*. Lima.
- Dominguez, G. (16 de 05 de 2014). *Prezy*. Obtenido de <https://prezi.com/9q0cdvb68drs/gerencia-y-gestion-empresarial/>
- ECODES. (2016). *Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Responsable*. León: Municipio de Leon - Nicaragua.
- Entorno Turístico. (2018). <http://www.entornoturistico.com>. Obtenido de <http://www.entornoturistico.com>: <http://www.entornoturistico.com/buenas-practicas-para-una-empresa-de-turismo-sostenible/>
- Gobierno de la Provincia de Tucuman, S. d. (24 de Junio de 2009). *Tucumanturismo*. Obtenido de http://www.tucumanturismo.gov.ar/institucional/ley_prov_5204_alojamiento_turisticos.pdf
- Hernandez, A. (2001). *Informe sobre las Buenas Prácticas Españolas y su relación con la aplicación del Programa Hábitat en España*.
- Hernández, H. G. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008). *Manual de Buenas Prácticas para establecimientos de Hospedaje*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Organización Mundial de Turismo. (2006). *Por un Turismo más sostenible*. OMT.
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Sustainable Development of Tourism*. Obtenido de Sustainable Development of Tourism: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Practicas para Turismo Sostenible*. Blanco Group.
- Rainforest Alliance. (2010). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible*.
- Rainforest Alliance. (2010). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. MADRID.
- Rojas, A. (02 de 04 de 2015). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de Investigación e Innovación Metodológica: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2015/04/escala-de-likert.html>
- SERNATUR. (2010). *Manual de Buenas Practicas Servicio de Alimentación*. Santiago de Chile.
- Servicio Nacional de Turismo. (2008). *Glosario de Turismo*. SERNATUR.
- Servicio Nacional de Turismo. (2011). *Manual de Buenas Prácticas*. Santiago de Chile.

H. ANEXOS

Matriz de Consistencia.

Problema.	Objetivos.	Hipótesis.	Variables.	Metodología.
<p>¿Cómo influyen las buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba – Chimborazo?</p> <p>En qué medida el desconocimiento de la situación actual de los prestadores de alojamiento repercute en la gestión y buenas prácticas</p> <p>¿Qué influencia tiene los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible dentro del sector de alojamiento para su correcta gestión?</p>	<p>Objetivo General Proponer buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba – Chimborazo.</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar la situación actual de los prestadores de alojamiento en cuanto a gestión y buenas prácticas. Analizar los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible, dentro del sector de alojamiento, para su correcta gestión.</p>	<p>Las buenas prácticas de turismo sostenible mejoran la gestión de establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba – Chimborazo.</p> <p>Diagnosticando la situación actual de los prestadores de alojamiento se lograra una mejora en cuanto a gestión y buenas prácticas.</p> <p>Al analizar los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible, dentro del sector de alojamiento mejoraran su gestión.</p>	<p>Variable independiente: Buenas prácticas</p> <p>Variable dependiente: Gestión</p>	<p>Poblacion1: Clientes Internos Establecimientos de Alojamiento catastrados por La DITUR del GAD Municipal de la ciudad de Riobamba. Muestra 1: 53 Operativo y Administrativo. Población 2: Clientes Externos Turistas que visitan la ciudad de Riobamba. Muestra 2: 352 turistas.</p> <p>Metodología Descriptiva Campo Bibliográfica Científica. Transversal.</p> <p>Técnicas Encuestas Instrumentos Cuestionario.</p>

Elaborado por: Danilo Ponce

Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍA	INDICADORES	TEC.E INSTRUMENTO
Independiente. Buenas Prácticas	Buenas Prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y mesurables en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación. (Hernandez, 2001)	• Campos.	• Técnicas • Propósitos comunes	Encuesta - Cuestionario
		• Ámbito empresarial.	• Entorno general • Entorno específico	

Elaborado por: Danilo Ponce

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍA	INDICADORES	TEC.E INSTRUMENTO
Dependiente. Gestión.	La Gestión Empresarial según (Dominguez, 2014) es el proceso de administración de una empresa, que abarca las tareas de planificación, dirección, organización, como así también evaluación o control del desarrollo empresarial.	Infraestructura	• Equipo • Tecnología	Encuesta - Cuestionario
		Mercado	• Alojamiento	
		Recursos turísticos	• Inventario Turístico.	

Elaborado por: Danilo Ponce

Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PARA CLIENTE EXTERNO

Encuestador: _____ Formulario N°.

Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: /_____/_____/____/

El propósito de esta encuesta es obtener información de parte del cliente externo, para la propuesta de Indicadores de Buenas Prácticas para el sector de Alojamiento.

INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas
- Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

1. ¿Cuál es su sexo? 1. Masculino () 2. Femenino ()

2. ¿Indique cuál es su edad?

Código	Años	Marque X
1	20-30	()
2	31-40	()
3	41-50	()
4	51-60	()

3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

- () Primaria
- () Secundaria
- () Superior
- () Universitario
- () Posgrado

4. ¿Con qué frecuencia sueles Visitar la ciudad de Riobamba?

- () Una vez al mes
- () Dos veces al mes
- () Más de dos veces al mes

5. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los prestadores de Alojamiento de Riobamba?

- () Excelente
- () Bueno
- () Regular
- () Malo
- () Pésimo

6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

- Si
- No

7. **¿Conoce algún establecimiento de alojamiento mantenga buenas prácticas?**

- Si
- No

8. **¿Cuál de estos ejes de buenas prácticas Ud. Conoce?**

- Ambiental
- Socio - cultural
- Económico - empresarial
- Turística

9. **Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad**

- Si
- No

10. **Cree Ud. que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba**

- 1. Si
- 2. No

GRACIAS POR SU COLABORACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PARA CLIENTE INTERNO

Encuestador: _____ Formulario N°.

Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: / ____ / ____ / ____

El propósito de esta encuesta es obtener información de parte del cliente interno, para la propuesta indicadores de Buenas Prácticas para el sector de Alojamiento

INSTRUCCIONES GENERALES:

- d) Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas
- e) Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta
- f) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

2. **¿Cuál es su sexo?** 1. Masculino () 2. Femenino ()

3. **¿Indique cuál es su edad?**

Código	Años	Marque X
1	20-30	()
2	31-40	()
3	41-50	()
4	51-60	()

4. **¿Qué grado de instrucción académica tiene?**

- 6. () Primaria
- 7. () Secundaria
- 8. () Superior
- 9. () Universitario
- 10. () Posgrado

5. **¿Cuál es su función en el Hotel?**

- 1. () Operativo
- 2. () Administrativo

6. **¿Cómo calificaría la gestión administrativa de su empresa es?**

- 1. () Optimo
- 2. () Regular
- 3. () Malo

7. **¿Conoce sobre las buenas prácticas?**

- Si
- No

8. **¿Su empresa cuenta con el equipamiento necesario?**

- Si
- No

9. **¿Cree que las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico?**

- Si
- No

10. **Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad**

- Si
- No

11. **Cree Ud. que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba**

- 3. Si
- 4. No

GRACIAS POR SU COLABORACION

Tabulación de encuestas

Pregunta 1. ¿Cuál es su género?

Tabla 9. Género.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	250	71%
Femenino	102	29%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

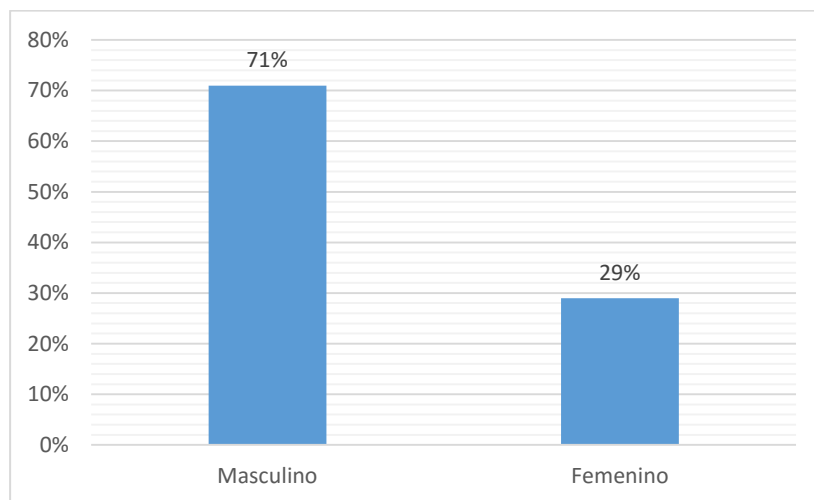


Gráfico 1. Género.

Podemos decir que el 71% de los encuestados son de género masculino ya que hay una alta afluencia de estos por varios motivos y el 29% de género femenino quienes en menor cantidad han visitado la ciudad.

Pregunta 2. ¿Cuál es su edad?

Tabla 10. Edad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	75	21%
31 - 40	175	50%
41 - 50	90	26%
51 - 60	12	3%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

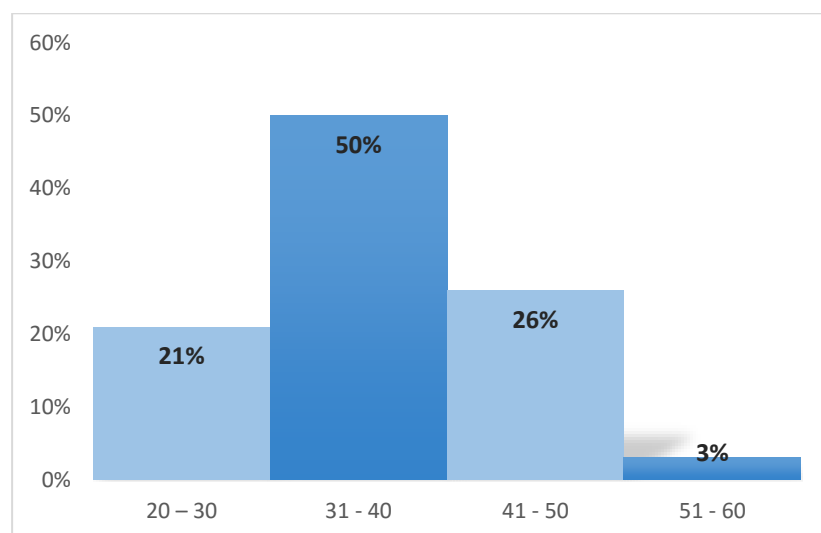


Gráfico 2. Edad

El porcentaje más alto obtenido de los encuestados es el 50% que corresponde a una edad promedio de 31 a 40 años teniendo en cuenta que es un segmento joven con estudios superiores y universitarios, le sigue con el 26% la edad promedio entre 41 a 50 que pertenece a un segmento que viene más por negocios, después con el 21% a los de edad de 20 a 30 que es un segmento joven que viene por ocio y al final con un 3% esta las personas que son de la tercera edad.

Pregunta 3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

Tabla 11. Instrucción académica.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	50	14%
Superior	145	41%
Universitario	105	30%
Posgrado	52	15%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas realizadas a los turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

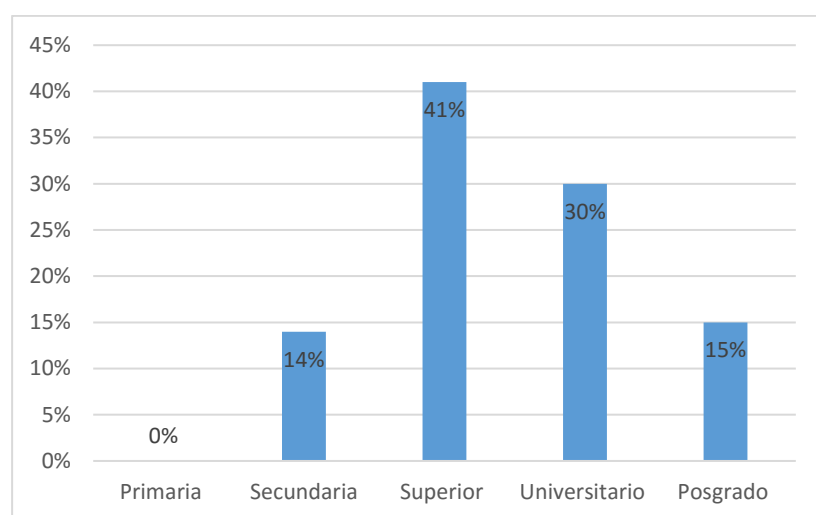


Gráfico 3. Instrucción académica.

Podemos decir que el 41% de los encuestados son de estudios superiores ya que estos cuentan con más tiempo para realizar viajes, seguido por turistas de estudio universitario con un 30% por motivos académicos y de esparcimiento visitan la ciudad, con un 15% turistas que tienen posgrados lo realizan más por estudios e investigaciones y en un 14% los turistas que tienen una educación Secundaria lo realizan por esparcimiento.

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la ciudad de Riobamba?

Tabla 12. Frecuencia que visita la ciudad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	74	21%
Dos veces al mes	215	61%
Más de dos veces al mes	63	18%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

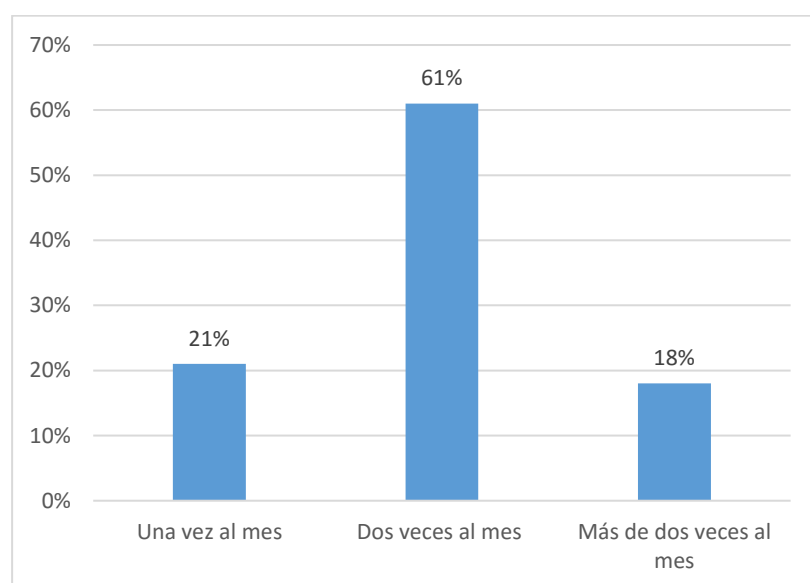


Gráfico 4. Frecuencia que visita la ciudad.

Podemos decir que el 61% de los turistas encuestados son los que visitan la ciudad de Riobamba dos veces al mes ya sea por turismo o negocios, seguido con un 21% de los turistas que visitan una vez al mes por turismo y con el 18% los turistas encuestados que visitan más de dos veces al mes sea por turismo o visita familiar.

Pregunta 5. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba?

Tabla 13. Servicio que brindan.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	37	10%
Bueno	273	78%
Regular	42	12%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

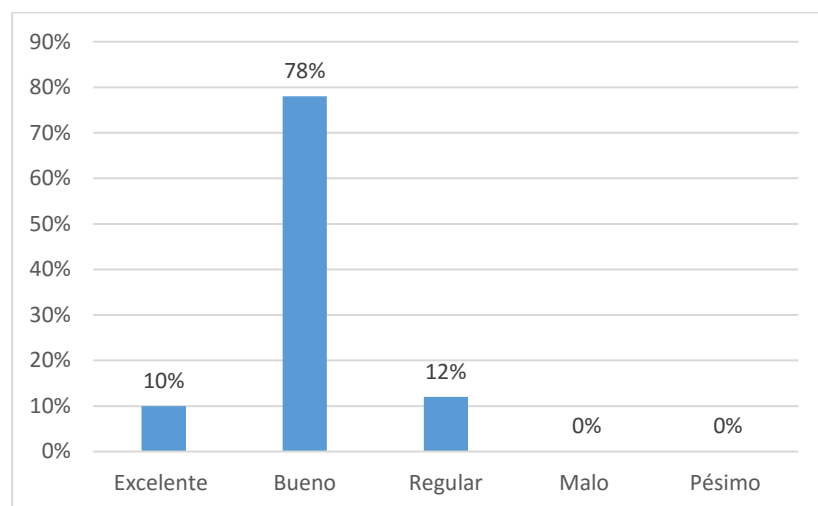


Gráfico 5. Servicio que brindan.

Podemos decir que el 78% de los turistas encuestados dijeron los servicios que prestan los establecimientos de Alojamiento Turístico son buenos, un 12% de los turistas encuestados dijeron que el servicio que prestan son regulares y el 10% de turistas encuestados nos dijeron que los servicios son excelentes.

Pregunta 6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Tabla 14. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	62	18%
No	290	82%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

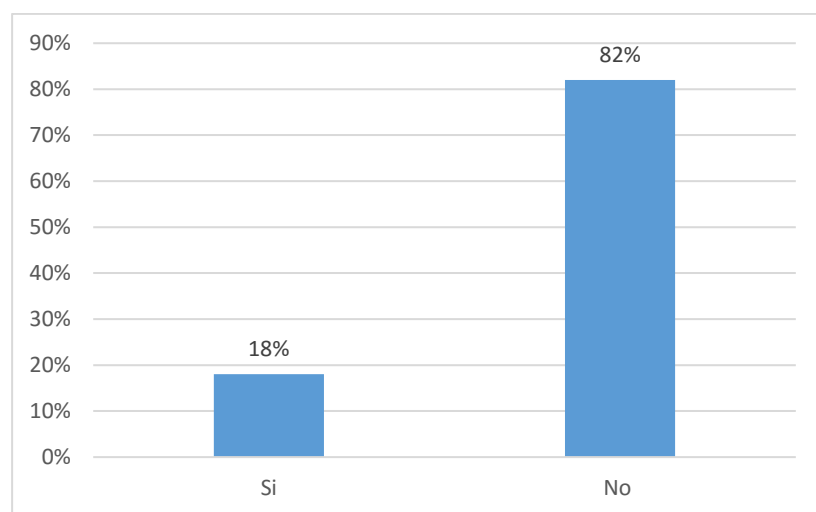


Gráfico 6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Podemos decir que el 82% de los turistas encuestados saben de qué se trata las buenas prácticas de turismo sostenible mientras que el 18% si conoce de qué se trata las buenas prácticas de turismo sostenible y sus beneficios.

Pregunta 7. ¿Conoce algún establecimiento de alojamiento turístico que mantenga buenas prácticas?

Tabla 15. Establecimiento de alojamiento turístico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	4%
No	337	96%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

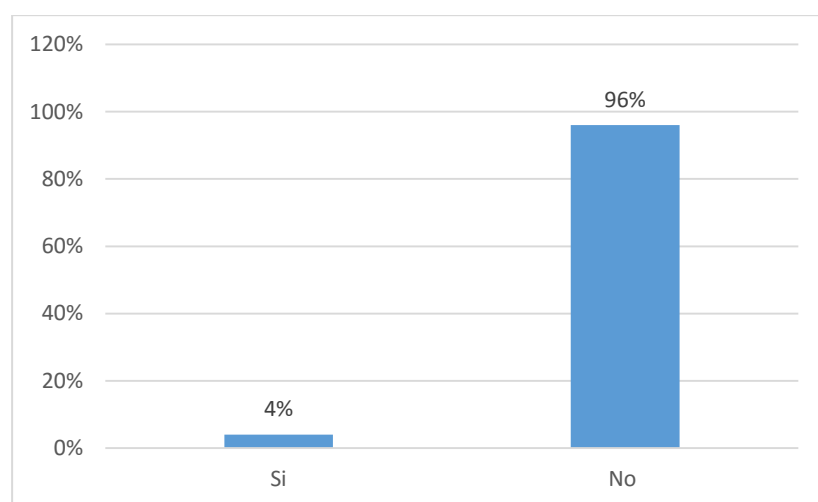


Gráfico 7. Establecimiento de alojamiento turístico

Podemos decir que el 96% de los turistas encuestados no conocen de algún establecimiento que practique o mantenga buenas prácticas de turismo sostenible, mientras el 4% de los encuestados si conocen de establecimientos que practiquen las buenas prácticas.

Pregunta 8. ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad?

Tabla 16. Es necesario implementar buenas prácticas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	352	100%
No	0	0%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

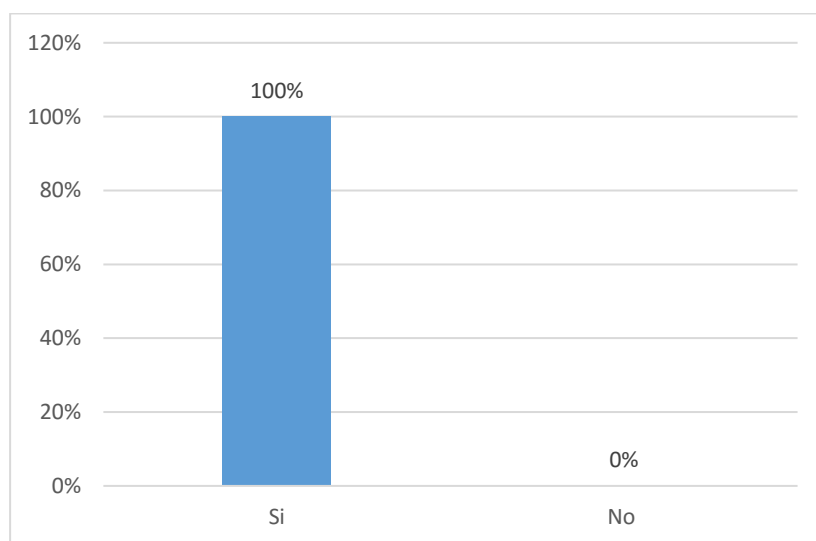


Gráfico 8. Es necesario implementar buenas prácticas

Podemos decir que el 100% de los turistas encuestados ven la necesidad de implementar las buenas prácticas que estas ayudarán a mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos en la ciudad.

Pregunta 9. ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?

Tabla 17. Turismo sostenible

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	352	100%
No	0	0%
Total	352	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a turistas que visitaron la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

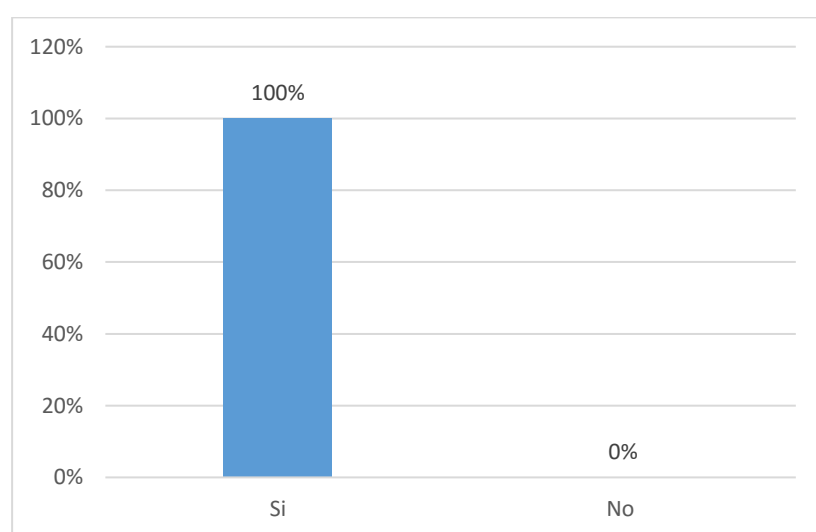


Gráfico 9. Turismo sostenible

Podemos decir que el 100% de los turistas encuestados ven como un fuerte el turismo sostenible ya que los clientes se vuelven más exigentes y quieren servicios que sea amigables con el medio y estos serían un gran aporte para la ciudad.

1. ¿Cuál es su género?

Tabla 18. Género

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	47%
Femenino	28	53%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

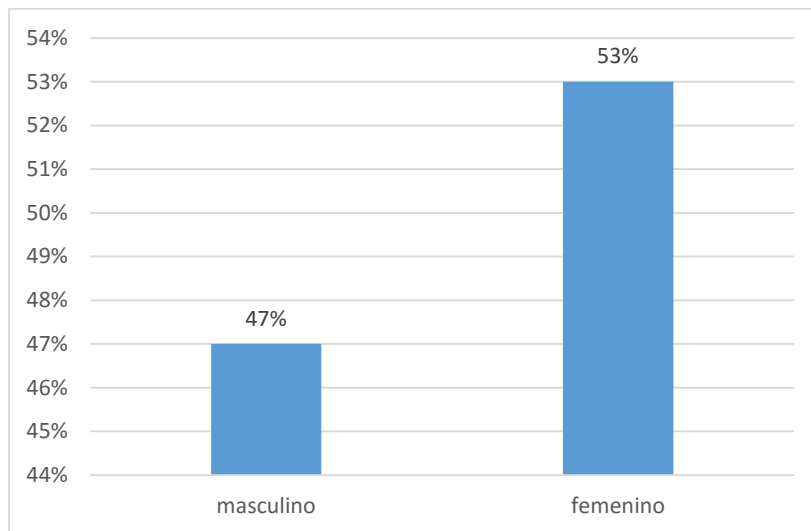


Gráfico 10. Género

El porcentaje de encuestados en los prestadores de alojamiento existe una población femenina más alta con el 53% y con un 47% de hombres los cuales son los que administran o encargados de los establecimientos de alojamiento.

12. ¿Indique cuál es su edad?

Tabla 19. Edad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20-30	0	0%
31-40	8	15%
41-50	38	72%
51-60	7	13%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

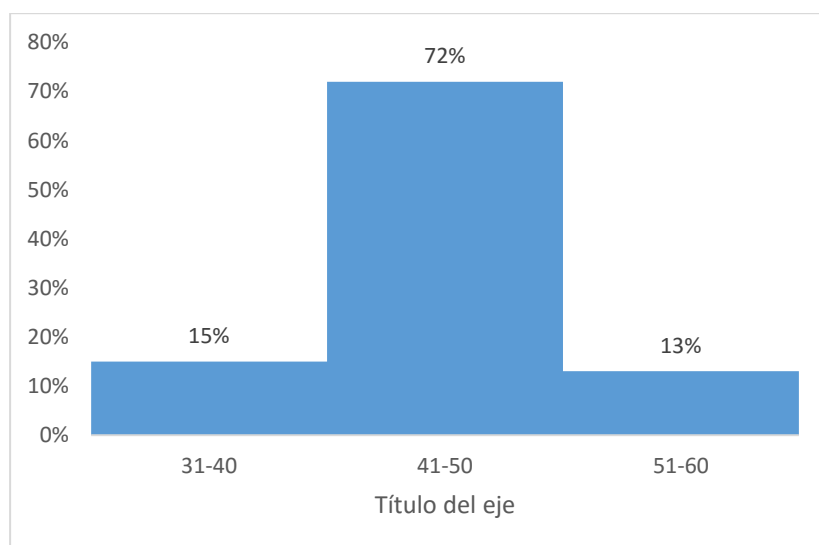


Gráfico. Edad

Existe un porcentaje muy alto de personas con las edades entre 41 a 50 años que viene hacer el 72% que son las personas que administran los establecimientos de alojamiento los cuales son personas con estudios superiores y universitarios seguido por un 15% en la edad comprendida en un 31 a 40 años y al final tenemos con el 13% las personas con la edad de 51 a 60 años.

13. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

Tabla 20. Instrucción académica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior	37	70%
Universitario	16	30%
Posgrado	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

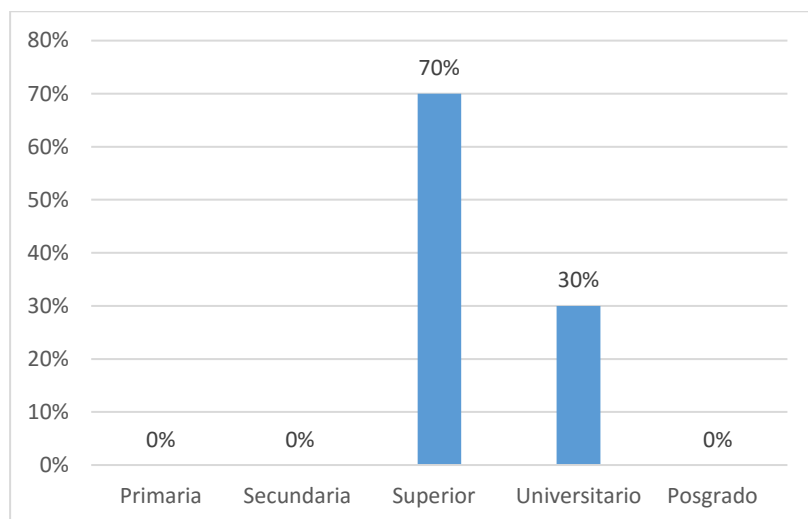


Gráfico 11. Instrucción Académica

Existe el 70 % personas que tienen estudios superiores seguidos por el 30% de personas que tienen estudios universitarios, lo cual nos hace ver que la mayoría solo dirigen sus establecimientos por conocimientos empíricos.

14. ¿Cuál es su función en el Hotel?

Tabla 21. Función en el Hotel.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Operativo	33	60%
Administrativo	20	40%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

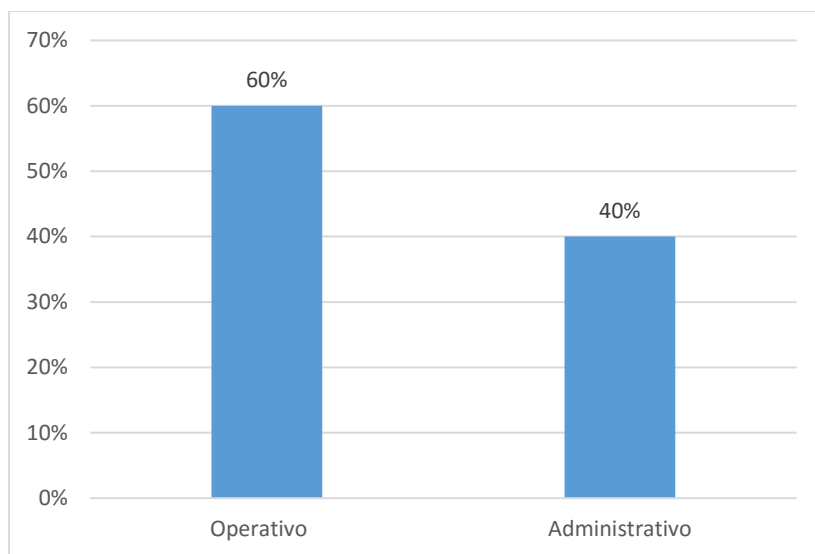


Gráfico 12. Función

En la encuestas realizadas el aporte a esta encuesta fue más por el sector operativo con un 60% y después por el 40% el sector administrativo.

15. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa de su empresa es?

Tabla 22. Gestión administrativa de su empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	53	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

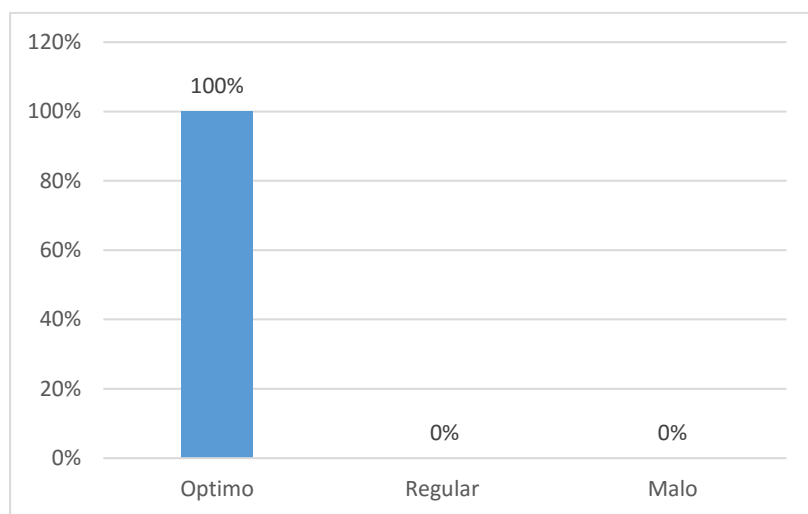


Gráfico 13. Gestión

Las personas encuestadas respondieron en su totalidad que la gestión administrativa en su empresa es óptima.

16. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Tabla 23. Conoce sobre las buenas prácticas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	30%
NO	37	70%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

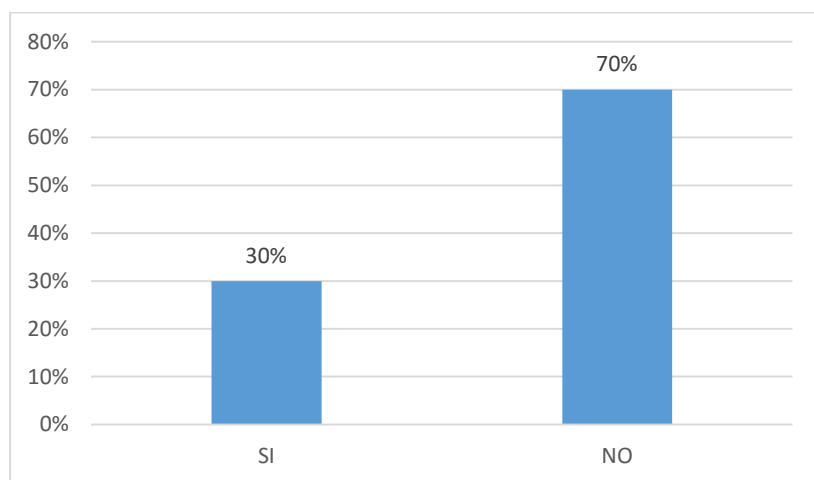


Gráfico 14. Buenas Prácticas

En esta pregunta la cual se hacía referencia si se conocía sobre las buenas prácticas el 70% de los encuestados dijeron que si mientras que el 30% de los encuestados no sabían de qué se trataba las buenas prácticas.

17. ¿Su empresa cuenta con el equipamiento necesario?

Tabla 24. Equipamiento necesario.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	100%
NO	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

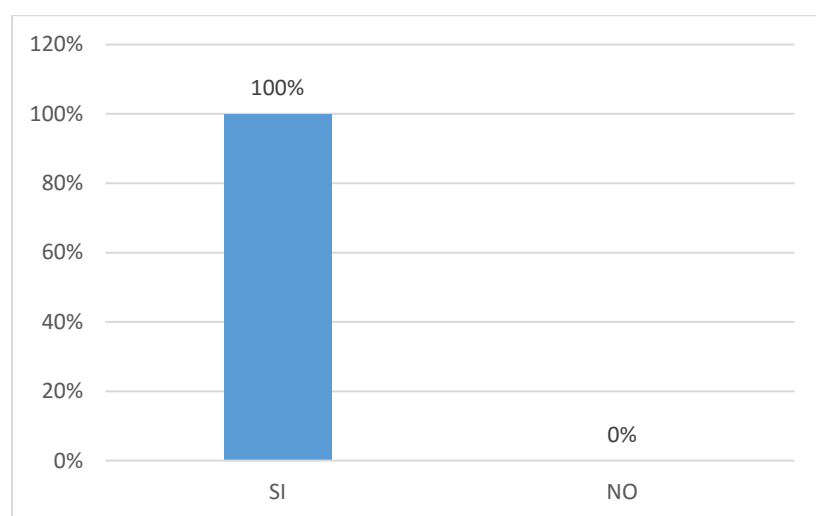


Gráfico 15. Equipamiento Necesario

La totalidad de los encuestados nos dijeron que si contaban con el equipamiento necesario en todo el establecimiento para su normal desempeño.

18. ¿Cree que las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico?

Tabla 25. Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	100%
NO	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

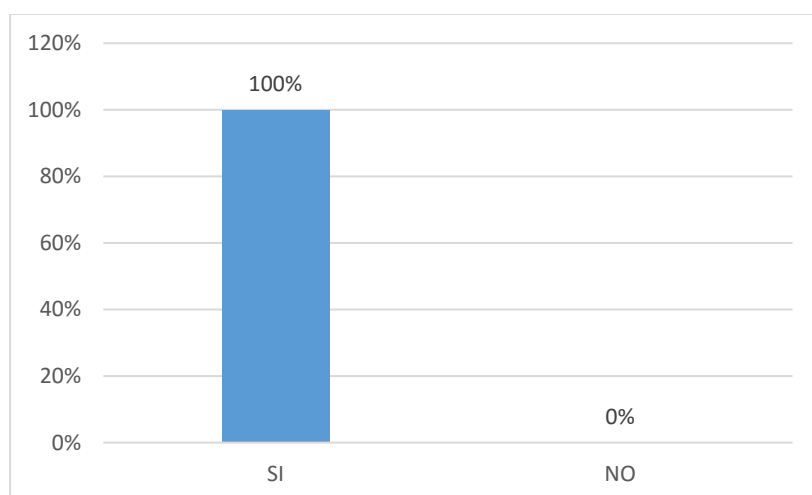


Gráfico 16. Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico

ANÁLISIS: Todas las personas encuestadas al saber de qué se trata las buenas prácticas de turismo sostenible dijeron que el empleo de estas ayudaría al posicionamiento de su empresa.

19. Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad

Tabla 26. Implementación de las Buenas Prácticas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	100%
NO	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

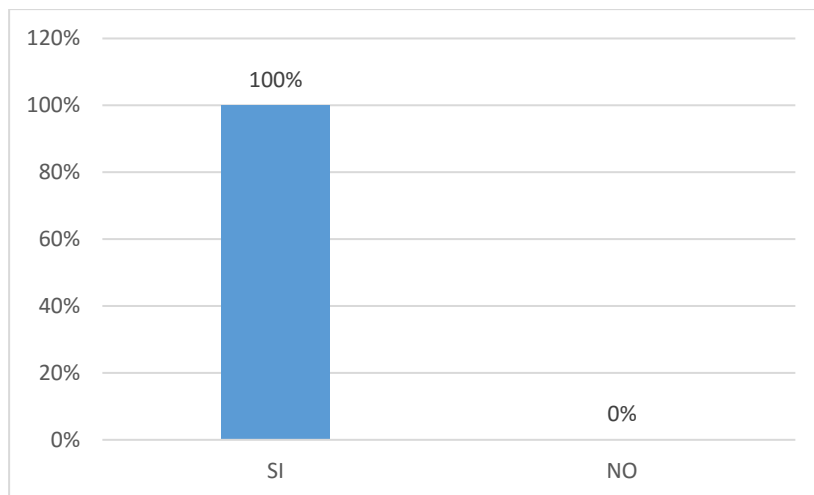


Gráfico 17. Implementación de las Buenas Prácticas

ANÁLISIS: Los encuestados en esta pregunta en su totalidad están de acuerdo que las buenas prácticas, de turismo sostenible mejorara la oferta turística en la ciudad ya que el turista es muy innovador y busca esas nuevas tendencias.

20. Cree Ud. que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba

Tabla 27. Turismo Sostenible.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	100%
NO	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en enero del 2018 a establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Danilo Ponce

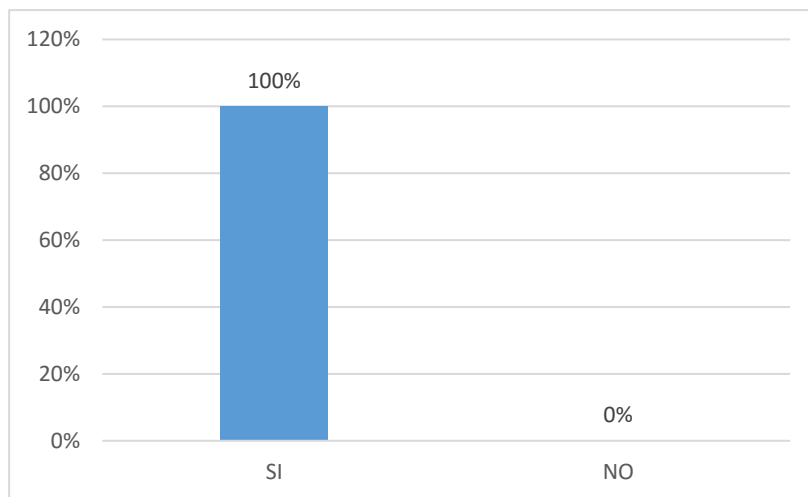


Gráfico 18. Turismo sostenible

ANÁLISIS: Las personas encuestadas fueron muy enfáticas ya que el 100% dicen que si se aplica estas políticas puede ser un fuerte por el entorno donde se desarrolló las actividades.

Encuesta de Indicadores dirigido al personal administrativo.

Tabla 28. Encuesta de Indicadores dirigido al personal administrativo.

			VALOR				
Eje Ambiental	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	1	2	3	4	
	Gestión del agua	Monitorear periódicamente el consumo del agua por áreas.					
		Emplear sistemas de reutilización de agua de lavamanos con conexiones al tanque del inodoro y/o utilizar métodos similares.					
	Energía	Reducir hasta un 10% de consumo de energía, mediante el cambio a lámparas (Fluorescentes y/o led compactas), establecer sistemas de control y regulación de energía mediante horarios de uso y sensores de movimientos en corredores y áreas comunes.					
	Residuos solidos	Concientizar a los colaboradores y clientes sobre la importancia de utilizar el sistema de las 3 r's (reciclar, reusar, reducir).					

Elaborado por: Danilo Ponce

			1	2	3	4	
Eje Socio-Cultural	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN					
	Contribución al desarrollo local	Establecer medidas de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales para generar valoración y respeto.					
		Establecer desayuno típico Riobambeño, para contribuir al desarrollo local.					
	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre Empresas y Comunidades para promover y promocionar el turismo comunitario local.					
		Generar espacios de turismo sustentable por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para la venta de artesanías.					

Elaborado por: Danilo Ponce

Eje Económico - Empresarial	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	1	2	3	4
	Impulso socioeconómico	Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.				
	Calidad	Generación de un plan de gestión de calidad, el cual dependerá del tamaño y afluencia de clientes tanto internos como externos.				
	Empleo de Calidad	Realizar un plan de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa.				
Capacitar periódicamente al personal sobre el servicio al cliente; a su vez medir el grado de aprendizaje y servicio personalizado.						

Elaborado por: Danilo Ponce

Eje Turista	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	1	2	3	4
	Información Turística	Mediante la Dirección de Turismo de GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de las empresas sobre atractivos turísticos.				
	Plan de mejoras	Mediante instrumentos como encuestas o calificación de establecimientos medir la satisfacción del cliente y a su vez realizar un plan de mejoras continua.				
	Plan de Comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los clientes para fomentar una cultura de cuidado ambiental.				
	Plan de integración turística	Para mejorar la satisfacción del cliente se deberán generar alianzas estratégicas entre los sectores turísticos (alojamiento, entretenimiento A&B, intermediación y transporte turístico).				

Revisado por: Técnicos DITUR- GAD MUNICIPAL RIOBAMBA y Docentes de la carrera de Gestión turística y hotelera.

Aprobado por: Técnicos DITUR- GAD MUNICIPAL RIOBAMBA y Docentes de la carrera de Gestión turística y hotelera.

Elaborado por: Danilo Ponce

Tabulación de Indicadores.

Tabla 29. Tabulación de encuesta de indicadores.

ENCUESTA						
PREGUNTA		1. Según las necesidades del sector de A&B, valore que eje de turismo sostenible considera más importante y a su vez las demás escalas de su empresa				
Ponderación		1	2	3	4	
Ambiental		2	2	1	4	9
Económico		2	2	4	1	9
Socio		1	2	3	3	9
Turista		2	1	2	4	9
PREGUNTA		2. De los siguientes indicadores mencionados a continuación, ordene según crea correspondiente				
Ambiental	Ponderación	1	2	3	4	
	1		3	1	5	9
	2	1		5	3	9
	3		1	3	5	9
	4	2		2	5	9
Socio	Ponderación					
	1		2	3	4	9
	2	1	4		4	9
	3		1	2	6	9
	4	1		3	5	9
Económico	Ponderación					
	1	1	3	1	4	9
	2		1	3	5	9
	3	1	1	3	4	9
	4			1	8	9
Turista	Ponderación					
	1	1		3	5	9
	2		1	3	5	9
	3	1	1	2	5	9
	4			3	6	9

Elaborado por: Danilo Ponce

Normativa legal.

Tabla 30. Reglamento de Alojamiento Registro Oficial N° 465

**REGLAMENTO DE
ALOJAMIENTO
Registro Oficial N° 465**

Art. 7 Requisitos previos al registro.- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso del registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, estructura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro único de contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cedula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Art. 11 Del procedimiento de requisitos y licenciamiento anual de funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la autoridad nacional de turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Art. 16.- Requisitos de categorización y categoría única.- Los requisitos de categorización y categoría única se encontrarán detallados en los anexos que son parte integrante de este Reglamento conforme a lo siguiente:

- a) Hotel Anexo 1
- b) Hostal Anexo 2
- c) Hostería, Hacienda Turística y Lodge
- d) Resort
- e) Refugio
- f) Campamento turístico
- g) Casa de huéspedes

Art. 23 Sanciones.- (VER ART. 87 DEL REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO N°244) En caso de que el establecimiento que se encuentre operando bajo esta modalidad, incumpla alguna de las disposiciones del presente capítulo, será sujeto de las sanciones determinadas en la Ley de turismo y demás normativa aplicable.

Elaborado por: Danilo Ponce

**REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE
LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS
ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS**

Registro oficial N° 705

Art. 5 En los establecimientos turísticos, las baterías sanitarias y los servicios higiénicos deberán contar, según su capacidad, con las facilidades descritas en la tabla contemplada en el Art. 13 de este reglamento. Las baterías sanitarias y los servicios higiénicos deberán encontrarse en un área independiente a la de preparación de alimentos y servicios de alimentación.

Art. 6 Todos los establecimientos turísticos, según su categoría, procurarán contar con al menos un servicio higiénico para personas con discapacidad física en silla de ruedas, personas con movilidad reducida, con equipamiento y accesorios adecuados. En establecimientos con nueva infraestructura este requisito será de cumplimiento obligatorio.

Art. 7 Todos los establecimientos que constan en el artículo 2 numeral 1 literal b) de este reglamento deberán cumplir con las siguientes condiciones sanitarias:

1. Contar con un Procedimiento de limpieza y desinfección de los servicios higiénicos y baterías sanitarias, que será difundido al personal; y, además se contará con señalética dirigida al cliente que informe sobre la higiene y limpieza de las instalaciones.
2. Disponer de agua potable, tratada, entubada o conectada a la red pública, donde exista.
3. Disponer de luz eléctrica, en los lugares que exista una red pública, o cualquier sistema de iluminación en el caso de no contar con la misma.
4. Las aguas servidas deberán ser vertidas al alcantarillado si existe red disponible o contar con un mecanismo de disposición de la misma.
5. Manejo de los desechos infecciosos en coordinación con el resto de desechos generados por el establecimiento.

Art. 8 Todos los servicios higiénicos o baterías sanitarias deben estar dotados del equipamiento y accesorios mínimos detallados a continuación:

1. Inodoro con asiento y tapa si aplica según los tipos de inodoros.
2. Urinario, cuando corresponda según el Art. 13 de este reglamento.
3. Lavamanos.
4. Espejo sobre el lavamanos.
5. Jabón líquido.
6. Dispensador de pared, desechable o decorativo para jabón líquido.
7. Equipos automáticos en funcionamiento o toallas desechables para secado de manos.
8. Papel higiénico.
9. Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de los servicios higiénicos y/o baterías sanitarias.
10. Basurero con tapa.
11. Dispensador de toallas desechables (si aplica).
12. Dispensador de desinfectante, dentro o fuera de las instalaciones sanitarias.
13. Iluminación central controlada junto a la puerta de acceso o sistemas de iluminación similar.

Art. 9 Todos los servicios higiénicos y baterías sanitarias de los establecimientos turísticos, deberán cumplir con las siguientes condiciones de infraestructura:

1. Los pisos se construirán con materiales impermeables, no absorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas a fin de facilitar la limpieza y desinfección. Se garantizará la evacuación de agua para evitar su acumulación.
2. Las paredes deben ser de material impermeable, no absorbente, lavable; deben ser lisas, sin grietas de forma que faciliten su limpieza y desinfección.
3. Los techos deben impedir la acumulación de suciedad de forma que faciliten su limpieza.
4. Las ventanas y otras aberturas (tragaluces), deben evitar la acumulación de suciedad. Las aberturas para ventilación deberán estar provistas de malla de protección contra insectos u otros animales.
5. Las puertas deben ser de superficie lisa, no absorbente que facilite su limpieza y desinfección con cerraduras en buen funcionamiento.
6. Las puertas, ventanas y otras aberturas deberán asegurar la privacidad total de sus ocupantes.

7. La existencia de pasillos entre los servicios higiénicos o baterías sanitarias procurarán tener la amplitud suficiente para el tránsito de personas con discapacidad física, en silla de ruedas o con movilidad reducida y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para almacenamiento o bodegas.

Art. 13 El número de baños o baterías sanitarias se determinará de acuerdo a la capacidad del establecimiento determinada en el registro o permiso de funcionamiento, para las áreas de uso social y servicios higiénicos del personal cuando exista; y, de acuerdo al número de clientes que visiten simultáneamente el establecimiento turístico sujeto a vigilancia y control sanitario.

Elaborado por: Danilo Ponce

Tabla 32. Reglamento de Actividades Turísticas Registro Oficial N°726

REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro oficial N°726

Art. 198.- Horarios de funcionamiento.- En coordinación con otros organismos públicos competentes, el Ministerio de Turismo se encargará de regular los horarios de funcionamiento y atención al público de las actividades y servicios turísticos.

Art. 199.- Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas.- Todo establecimiento dedicado a la realización de actividades o servicios turísticos, está obligado a exhibir la placa de identificación que, previo al pago correspondiente, le proporcionará el Ministerio de Turismo, de conformidad con la clasificación otorgada. Igualmente, tales establecimientos exhibirán en lugares visibles al público, las tarifas autorizadas por el Ministerio de Turismo, para cada uno de los servicios que presten.

Elaborado por: Danilo Ponce

Tabla 33. Acuerdo ministerial N°. 061

**REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN
SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL
Acuerdo ministerial N°. 061**

Art. 15 Del certificado de intersección.- El certificado de intersección es un documento electrónico generado por el SUIA, a partir de coordenadas UTM DATUM: WGS-84,17S, en el que se indica que el proyecto, obra o actividad propuesto por el promotor interseca o no, con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) Bosques y Vegetación Protectores, Patrimonio Forestal del Estado. En los proyectos obras o actividades mineras se presentarán adicionalmente las coordenadas UTM, DATUM PSAD 56. En los casos en que los proyectos, obras o actividades intersecten con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, Bosques y Vegetación Protectores y Patrimonio Forestal del Estado, los mismos deberán contar con el pronunciamiento respectivo de la Autoridad Ambiental Nacional

Art. 23 Certificado ambiental.- Será otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, sin ser de carácter obligatorio, a los proyectos, obras o actividades considerados de mínimo impacto y riesgo ambiental.

Art. 24 Registro Ambiental.- Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente mediante el SUIA, obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de bajo impacto y riesgo ambiental. Para obtener el registro ambiental, el promotor deberá llenar en línea el formulario de registro asignado por parte del Ministerio del Ambiente para lo cual deberá cumplir con el siguiente procedimiento: 1. Realizar los pagos por servicios administrativos en los lugares indicados por la Autoridad Ambiental Competente. 2. Ingresar la información requerida por la Autoridad Ambiental Competente en el registro automático elaborado para el efecto y disponible en línea. Una vez obtenido el registro ambiental, será publicado por la Autoridad Ambiental Competente en la página web del Sistema Único de Información Ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado

Art. 25 Licencia Ambiental.- Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o

actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.

Art. 28 De la evaluación de impactos ambientales.- La evaluación de impactos ambientales es un procedimiento que permite predecir, identificar, describir, y evaluar los potenciales impactos ambientales que un proyecto, obra o actividad pueda ocasionar al ambiente; y con este análisis determinar las medidas más efectivas para prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos ambientales negativos, enmarcado en lo establecido en la normativa ambiental aplicable. Para la evaluación de impactos ambientales se observa las variables ambientales relevantes de los medios o matrices, entre estos: a) Físico (agua, aire, suelo y clima); b) Biótico (flora, fauna y sus hábitat); c) Socio-cultural (arqueología, organización socio-económica, entre otros); Se garantiza el acceso de la información ambiental a la sociedad civil y funcionarios públicos de los proyectos, obras o actividades que se encuentran en proceso o cuentan con licenciamiento ambiental.

Art. 49 Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales.- Se establecen como políticas generales para la gestión integral de estos residuos y/o desechos y son de obligatorio cumplimiento tanto para las instituciones del Estado, en sus distintos niveles de gobierno, como para las personas naturales o jurídicas públicas o privadas, comunitarias o mixtas, nacionales o extranjeras, las siguientes: a) Manejo integral de residuos y/o desechos; b) Responsabilidad extendida del productor y/o importador; c) Minimización de generación de residuos y/o desechos; d) Minimización de riesgos sanitarios y ambientales; e) Fortalecimiento de la educación ambiental, la participación ciudadana y una mayor conciencia en relación con el manejo de los residuos y/o desechos; f) Fomento al desarrollo del aprovechamiento y valorización de los residuos y/o desechos, considerándolos un bien económico, mediante el establecimiento de herramientas de aplicación como el principio de jerarquización: 1. Prevención 2. Minimización de la generación en la fuente 3. Clasificación 4. Aprovechamiento y/o valorización, incluye el reuso y reciclaje 5. Tratamiento y 6. Disposición Final. Fomento a la investigación y uso de tecnologías que minimicen los impactos al ambiente y la salud; h) Aplicación del principio de prevención, precautorio, responsabilidad compartida, internalización de costos, derecho a la información, participación ciudadana e inclusión económica y social, con reconocimientos a través de incentivos, en los casos que aplique; i) Fomento al establecimiento de estándares mínimos para el manejo de residuos y/o desechos en las etapas de generación, almacenamiento temporal, recolección, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final; j) Sistematización y difusión del conocimiento e información, relacionados con los residuos y/o desechos entre todos los sectores; k) Aquellas que determine la Autoridad Ambiental Nacional a través de la norma técnica correspondiente.

Art. 63 Del almacenamiento temporal urbano.- Se establecen los parámetros para el almacenamiento temporal de residuos sólidos no peligrosos ya clasificados, sin perjuicio de otros que establezca la Autoridad Ambiental Nacional, de acuerdo a lo siguiente: a) Los residuos sólidos no peligrosos se deberán disponer temporalmente en recipientes o contenedores cerrados (con tapa), identificados, clasificados, en orden y de ser posible con una funda plástica en su interior. b) Los contenedores para el almacenamiento temporal de residuos sólidos no peligrosos deberán cumplir como mínimo con: estar cubiertos y adecuadamente ubicados, capacidad adecuado acorde con el volumen generado, contruidos con materiales resistentes y tener identificación de acuerdo al tipo de residuo. c) El almacenamiento temporal de los residuos no peligrosos se lo realizará bajo las condiciones establecidas en la norma técnica del INEN.

Art. 64 De las actividades comerciales y/o industriales.- Se establecen los parámetros para el almacenamiento temporal de residuos sólidos no peligrosos ya clasificados, sin perjuicio de otros que establezca la Autoridad Ambiental Nacional, siendo los siguientes: a) Las instalaciones para almacenamiento de actividades comercial y/o industrial, deberán contar con acabados físicos que permitan su fácil limpieza e impidan la proliferación de vectores o el ingreso de animales domésticos (paredes, pisos y techo de materiales no porosos e impermeables). b) Deberán ser lo suficientemente amplios para almacenar y manipular en forma segura los residuos no peligrosos. c) Deberán estar separados de áreas de producción, servicios, oficinas y almacenamiento de materias primas o productos terminados. d) Se deberá realizar limpieza, desinfección y fumigación de ser necesario de manera periódica. e) Contarán con iluminación adecuada y tendrán sistemas de ventilación, ya sea natural o forzada; de prevención y control de incendios y de captación de olores. f) Deberán contar con condiciones que permitan la fácil disposición temporal, recolección y traslado de residuos no

peligrosos. g) El acceso deberá ser restringido, únicamente se admitirá el ingreso de personal autorizado y capacitado. h) Deberán contar con un cierre perimetral que impida el libre acceso de personas o animales. i) El tiempo de almacenamiento deberá ser el mínimo posible establecido en las normas INEN j) Los usuarios serán responsables del aseo de las áreas de alrededor de los sitios de almacenamiento.

Elaborado por: Danilo Ponce

Tabla 34. Ordenanza N° 017-2004

ORDENANZA N° 017-2004 LA ORDENANZA QUE REGULA EL COBRO DEL DERECHO DE PATENTE ANUAL, QUE GRAVA EL EJERCICIO DE TODA ACTIVIDAD DE ORDEN ECONÓMICO Y QUE OPEREN DENTRO DEL CANTÓN RIOBAMBA.

Art. 3 Son **sujetos pasivos** del tributo establecido por medio de la presente Ordenanza y están obligados a obtener la patente respectiva todos los comerciantes e industriales, así como las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades de orden económico, con o sin matrículas de comercio dentro del cantón Riobamba, como son:

- a. Los representantes legales de personas jurídicas y entes colectivos con personería legalmente reconocida.
- b. Las personas que dirigen, administran o tengan la disponibilidad de actividades económicas.
- c. Los mandatarios, agentes oficiosos y/o gerentes voluntarios respecto de actividades económicas que administren.
- d. Los adquirientes de negocios, empresas o actividades económicas en general por los Impuestos de patentes Municipales que se hallare adeudando el vendedor, generados en la actividad económica, por el año en que se realiza la transferencia y por el año inmediato anterior cuando estuvieren adeudando, responsabilidad que se limitará al valor de esos bienes.

Los sucesores a título universal, respecto de los impuestos de patentes municipales adeudados por el causante.

Art. 4 Están **obligados** a obtener la patente, en el Departamento de Rentas, presentando los siguientes documentos:

- a.) Formulario de solicitud de patente,
- b.) Copia de cédula y papeleta de votación,
- c) Copia de RUC,
- d.) Permiso del Cuerpo de los Bomberos
- e.) Copia de Acta de Constitución cuando la actividad tenga personería jurídica.

El formulario de solicitud será adquirido en la Tesorería Municipal y llenado por interesado o por el personal de Rentas, con los siguientes datos:

- a.Fecha de presentación
- b. Nombres completos del propietario de la actividad económica o representante legal de la misma.
- c. Número de cédula d. Papeleta de votación
- e. Número del RUC Nacionalidad
- g. Dirección domiciliaria del propietario o representante legal.
- h. Actividad económica a la que se dedica.
- i. Razón social con que opere.
- j. Capital en operación (Total Activos menos Pasivo Corriente).
- k. Ubicación del establecimiento
- l. Firma autorizada del declarante.

Art. 5.- La inscripción y obtención de dicha patente se cumplirá dentro de los siguientes plazos y condiciones:

- a) En caso de iniciar una actividad económica, deberán registrarse en el Catastro para obtener la patente, dentro de los treinta días siguientes al final del mes que empezare a operar.
- b) Los industriales, comerciantes o proveedores de servicios que vienen ejerciendo estas actividades deberán actualizar sus datos dentro de los treinta días subsiguientes a la presentación

de la declaración del Impuesto la Renta de cada año, debiendo acompañar -quienes según las leyes pertinente estuvieren obligados a llevar Contabilidad- una copia de la declaración presentada al SRI, datos que servirán de base para establecer un capital operativo.

c. Solo se otorgará patente por primera vez, a las actividades económicas que se instalen en los sectores determinados factibles por la ordenanza que reglamenta el uso del suelo en la ciudad de Riobamba. Para determinar esta factibilidad el Departamento de Rentas podrá solicitar informes técnicos a la Dirección de Planificación y al Departamento de Gestión Ambiental, debiendo coordinar acciones con este último, previas a la renovación de patentes a las actividades que ameriten la implementación de planes de mitigación de impactos negativos al ser humano y al medio ambiente, por parte de los dueños o representantes legales de esas actividades.

Art. 6 En caso de aumento de capital, cambio de propietario o accionistas, cambio de domicilio, de denominación del establecimiento, deberá ser comunicado al Departamento Municipal de Rentas para su actualización en el respectivo catastro, asumiendo el contribuyente la responsabilidad legal ante la L Municipalidad, con su firma en el formulario de actualización del catastro, adquirido en la Tesorería y adjuntado copia de los Estados Financieros presentados a la Superintendencia de Compañías.

Art. 7.- En caso de liquidación de las actividades económicas que causen las obligaciones de los tributos materia de esta Ordenanza, deberá comunicarse a la Jefatura de Rentas, dentro de treinta días contables a partir de la finalización de las operaciones, cumpliendo el siguiente procedimiento:

a.) Cancelación de valores adeudados y presentación de la copia de este comprobante. b.) Compra y presentación del formulario R.6 para eliminación del catastro. Comprobado dicho caso se procederá a la cancelación de la inscripción y a suprimir el nombre del catastro, de otro modo se entenderá que el negocio continúa hasta la fecha de su aviso.

Art. 11.- El impuesto se calcula sobre la base del capital en operación, aunque en la matrícula de comercio conste otro capital. Se entenderá como capital en operación la suma de todas las cuentas del Activo, menos los valores por concepto de obligaciones a corto plazo (Pasivo Corriente), datos contable es del ejercicio fiscal del inmediato anterior. En caso de no llevar contabilidad el capital operativo se estimará con base a los registros de ingresos y gastos que posea el dueño o representante de la actividad económica, declarados o no en el Servicio de Rentas Internas.

Para cada tipo de actividad catastrada se considerará la clasificación con las siguientes categorías, estas constituirán uno de los parámetros para determinar la tarifa diferenciada de recolección de basura.

Art. 12.- Cuando los sujetos pasivos no presentaren su declaración para la obtención de la patente en el plazo establecido, el (la) Jefe de Rentas le notificará recordándole su obligación y, si transcurridos ocho días, no diere cumplimiento se procederá a determinar la base imponible en forma presuntiva, de conformidad con Código Tributario. El mismo procedimiento se aplicará cuando los documentos que sustenten la declaración no son aceptables por razones fundamentales o no presten mérito suficiente para acreditarlos.

Art. 17.- El comprobante del pago de la patente anual, deberá ser exhibida por el dueño o representante legal de la actividad económica en el lugar más visible del establecimiento.

Elaborado por: Danilo Ponce

**ORDENANZA N°008-2011 ORDENANZA QUE INCORPORA LA ORDENANZA DE
TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA EN EL CAPÍTULO II DEL
TÍTULO I DEL LIBRO I DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE RIOBAMBA**

Art. 23 Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF).- Toda persona natural o jurídica, tendrá el plazo de hasta 90 días, contados a partir del inicio de su actividad turística, para registrar su establecimiento en el Ministerio de Turismo, y obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

El establecimiento turístico que se encuentre funcionando sin la LUAF, luego del plazo establecido en el inciso anterior, será comunicado por tres ocasiones para obtener la LUAF, de no hacerlo, será clausurado hasta cuando cumpla con todos los requisitos correspondientes.

Art. 24.- REQUISITOS PARA LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO.- Para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento, se requiere:

- a) REGISTRO DEL MINISTERIO DE TURISMO ZONA 3. ACTUALIZADO.
- b) PATENTE MUNICIPAL
- c) CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN
- d) LISTA DE PRECIOS
- e) SOLICITUD (comprar ventanilla) LLENAR CON DATOS PERSONALES
- f) COPIA DE PERMISO DE BOMBEROS

Art. 26.- PERÍODO DE VALIDEZ.- La Licencia Única Anual de Funcionamiento tendrá validez de un año del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Art. 27.- DE LA RENOVACIÓN.- En caso de renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento los requisitos son:

- a) CERTIFICADO ACTUALIZADO MINISTERIO DE TURISMO
- b) COPIA DEL PAGO DE LA LICENCIA DE TURISMO
- c) COPIA PAGO DE PATENTE MUNICIPAL
- d) COPIA DEL PERMISO DE BOMBEROS

Art. 28.- PLAZO PARA RENOVACIÓN DE LA LICENCIA.- La Licencia

Única Anual de Funcionamiento deberá ser renovada hasta el 31 de Marzo de cada año sin recargo alguno, vencido el plazo, el valor de licencia anual, se incrementará con el interés vigente de acuerdo a la tasa referencial activa que publica el Banco Central del Ecuador.

Art. 30.- DEL ARRENDAMIENTO O TRANSFERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO.- En caso de arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico, las partes están obligadas a comunicar a la autoridad de control, dentro de los treinta días siguientes de celebrado el contrato. De no darse cumplimiento a esta disposición, para fines tributarios se entenderá que el local continúa a nombre y responsabilidad de la persona natural o jurídica catastrada.

Art. 31.- Cambio de actividad turística.- En caso de cambio de actividad turística, se deberán realizar los trámites como si se tratara de un nuevo establecimiento turístico.

Art. 32.- De la terminación de la actividad turística.- En caso de dar por terminada la actividad turística, la persona natural o jurídica catastrada deberá notificar a la Jefatura de Rentas, previa cancelación de sus obligaciones a la Municipalidad.

Elaborado por: Danilo Ponce

ORDENANZA N° 012-2015

ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA

Artículo 5.- Adaptación, Modificación y Reconstrucción.- Para la construcción de toda obra pública y privada que brinden un servicio público, la Dirección de Gestión de Ordenamiento Territorial del GAD Municipal del Cantón Riobamba, exigirá que los proyectos se sujeten estrictamente a las Normas INEN vigentes que tengan relación con la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y accesibilidad al espacio público que se encuentren vigentes y aquellas normas que en esta materia se dictaren en el futuro por dicha entidad. Las edificaciones que estén construidas y deban someterse a modificación o reconstrucción, deberán también observar lo prescrito en esta Ordenanza, la ley y las Normas INEN pertinentes, para que incorporen todas las facilidades y accesibilidad a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Art. 6.- Clasificación.- Las barreras se clasifican de la siguiente forma:

Urbanísticas.- Las que se encuentran en las vías y espacios públicos.

Arquitectónicas.- Las que se encuentran en los edificios, establecimientos e instalaciones, públicas y privadas.

Art. 7.- Consultas aclaratorias y especificaciones de orden técnico.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba en conjunto con su departamento técnico se encargará de absolver y resolver consultas aclaratorias de la aplicación de los instrumentos descritos en esta Ordenanza, así como otros casos no previstos en la misma.

Art. 8.- Parquaderos.- En cada área de aparcamiento público o privado tarifado o no, para facilitar el estacionamiento de los vehículos y el desplazamiento de las personas con discapacidad, deberán existir espacios accesibles reservados, los cuales no serán inferiores al 2% del total de parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada. En los estacionamientos cuya capacidad sea inferior a 50 parquaderos deberá existir por lo menos un estacionamiento reservado para vehículos de personas con discapacidad.

El ancho mínimo del aparcamiento será de 3900 mm y una longitud de 5400 mm, esta incluye el área de transferencia al lado del coche con una anchura mínima de 1500 mm en estacionamientos horizontales, todo lo cual deberá estar conforme lo establece en la *Norma NTE INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 6 espacio para plazas de aparcamiento accesibles reservadas.*

Art. 15.-Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores.- Los itinerarios, pasillos y corredores peatonales para que brinden un desplazamiento cómodo y seguro deben contar con el ancho mínimo de 1200 mm a 1500 mm para que se pueda realizar un giro de 90° en viviendas y un ancho de 1500 mm a 1800 mm en edificios públicos o con concurrencia masiva de personas establecidas en la *Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 7 itinerarios hacia el edificio, 7.4 anchura del itinerario.*

Art. 16.- Ascensores.- Para facilitar el desplazamiento de las personas con discapacidad y movilidad reducida entre los distintos pisos de un edificio, establecimiento e instalaciones públicas y privadas que brinden un servicio público, se contará necesariamente con ascensores que faciliten la circulación vertical en edificios que cuenten con varias plantas.

Art. 17.- Requisitos de los ascensores.- Los ascensores deberán ser accesibles a todas las personas especialmente para las personas usuarias de sillas de ruedas y su acompañante, con dimensiones interiores mínimas de 1100 mm x 1400 mm, el lado estrecho de la cabina debe estar situada la entrada de 800 mm a 900 mm de anchura libre mínima.

Si se considera una camilla con ruedas, las dimensiones interiores mínimas de las cabinas deben ser 1200 mm x 2300 mm, el lado estrecho de la cabina debe estar situada la entrada de 1100 mm de anchura mínima.

Los pulsadores deben ser colocados en forma vertical para un fácil manejo de las personas con discapacidad todo lo cual según lo establece *la Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 15 ascensores, 15.2 Dimensiones interiores de las cabinas*

Art. 18.- Rampas.- Las rampas como elemento externo o interno de la edificación u otros espacios abiertos, deberán permitir el acceso, desplazamiento y conectividad en diferentes cambios de niveles de forma cómoda y segura a todas las personas especialmente a las usuarias de sillas de ruedas, y personas con movilidad reducida.

Art. 19.- Requerimientos de las rampas.- Las rampas deben tener un ancho mínimo de 1500 mm por el flujo de personas con una pendiente máxima del 12% según se presente el espacio y la comodidad para las personas con discapacidad y movilidad reducida, debería existir un tramo de escalera alternativo a la rampa según lo dispone la *Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 8 Rampas, y numeral 9 Protección a lo largo de los itinerarios y de las rampas.*

Art. 20.- Plataformas elevadoras verticales e inclinadas.- La plataforma elevadora es un mecanismo que permite el desplazamiento entre niveles de forma vertical de las personas usuarias de sillas de ruedas y de otros instrumentos de apoyo para caminar. Las dimensiones mínimas de las plataformas deben ser 1100 mm x 1400 mm para el uso de las sillas de ruedas con asistencia, manuales y eléctricas. Excepcionalmente en edificios en los que no haya suficiente espacio disponible, se pueden considerar otras dimensiones 900 mm x 1400 mm u 800 mm x 1250 mm según lo disponerla *Norma NTE INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 16 Plataformas elevadoras verticales e inclinadas.*

Art.21.- información y señalización.- Para la adecuada utilización de los medios de accesibilidad sobre todo para las personas con visión y audición reducida se implementarán sistemas táctiles y sistemas de aviso y alarmas sonoras.

Art. 22.- Medios alternativos de accesibilidad.- Sin perjuicio de los medios de accesibilidad estipulados en esta sección, se podrá implementar cualquier clase de mecanismos y medios que faciliten la accesibilidad y desplazamiento de las personas con discapacidad y movilidad reducida, siempre que estén acordes a las necesidades y requerimientos de sus beneficiarios.

Anexo 4. Check List

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO					
CARRERA DE GESTION TURISTICA Y HOTELERA					
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RIOBAMBA					
DIRECCION DE GESTION DE TURISMO					
PROYECTO : BUENAS PRACTICAS PARA LA ESTANDARIZACION DE PROCESOS EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS					
SECTOR TURISTICO: ALOJAMIENTO					
N°	REQUISITOS LEGALES	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
		SI	NO		
REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO Registro Oficial N° 465					
1	Requisitos previos al registro (Art. 7)				
2	Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento (Art. 11)				
3	Requisitos de categorización y categoría unica (Art. 16)				
REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial N° 705					
4	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)				
5	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)				
6	Condiciones sanitarias (Art. 7)				
7	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)				
8	Condiciones de infraestructura (Art. 9)				
9	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)				

REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726					
5	Horarios de funcionamiento (Art. 198)				
6	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199)				
REFORMA EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061					
7	Del certificado de intersección (Art. 15)				
8	Certificado ambiental (Art. 23)				
9	Registro Ambiental (Art. 24)				
10	Licencia Ambiental (Art. 25)				
11	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)				
12	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)				
13	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)				
14	De las actividades comerciales y/o industriales (Art. 64)				
ORDENANZA QUE REGULA EL COBRO DEL DERECHO DE PATENTE ANUAL, QUE GRAVA EL EJERCICIO DE TODA ACTIVIDAD DE ORDEN ECONÓMICO Y QUE OPEREN DENTRO DEL CANTÓN RIOBAMBA. N° 017-2004					
15	Sujeto pasivo (Art. 3)				
16	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)				
17	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)				
18	Aumento de capital (Art. 6)				
19	Liquidación de actividades (Art. 7)				
20	Determinación de la base imponible (Art. 11)				

21	Comprobante de pago (Art. 17)				
ORDENANZA QUE INCORPORA LA ORDENANZA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO I DEL LIBRO I DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE RIOBAMBA Ordenanza N° 008-2011					
22	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)				
23	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art. 24)				
24	Renovación (Art. 27)				
25	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)				
26	Terminación de la actividad turística (Art. 32)				
27	Cambio de actividad turística (Art. 31)				
ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012-2015					
28	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)				
29	Parqueaderos (Art. 8)				
30	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)				
31	Acensores (Art. 16)				
32	Requisitos para Acensores (Art. 17)				
33	Rampas (Art. 18)				
34	Requerimientos de Rampas (Art. 19)				
35	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)				
36	Información y señalización (Art. 21)				
37	Medios alternativos de accesibilidad (Art. 22)				
38	PERMISO DE BOMBEROS				

Anexo 5. Requisitos legales.

N°	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO Registro Oficial N° 465	
1	Requisitos previos al registro (Art. 7)
2	Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento (Art. 11)
3	Requisitos de categorización y categoría única (Art. 16)
REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial N° 705	
4	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)
5	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)
6	Condiciones sanitarias (Art. 7)
7	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)
8	Condiciones de infraestructura (Art. 9)
9	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726	
5	Horarios de funcionamiento (Art. 198)
6	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199)
REFORMA EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061	
7	Del certificado de intersección (Art. 15)
8	Certificado ambiental (Art. 23)
9	Registro Ambiental (Art. 24)
10	Licencia Ambiental (Art. 25)
11	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)
12	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)
13	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)

14	De las actividades comerciales y/o industriales (Art. 64)
ORDENANZA QUE REGULA EL COBRO DEL DERECHO DE PATENTE ANUAL, QUE GRAVA EL EJERCICIO DE TODA ACTIVIDAD DE ORDEN ECONÓMICO Y QUE OPEREN DENTRO DEL CANTÓN RIOBAMBA. N° 017-2004	
15	Sujeto pasivo (Art. 3)
16	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)
17	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)
18	Aumento de capital (Art. 6)
19	Liquidación de actividades (Art. 7)
20	Determinación de la base imponible (Art. 11)
21	Comprobante de pago (Art. 17)
ORDENANZA QUE INCORPORA LA ORDENANZA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO I DEL LIBRO I DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE RIOBAMBA Ordenanza N° 008-2011	
22	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)
23	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art. 24)
24	Renovación (Art. 27)
25	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)
26	Terminación de la actividad turística (Art. 32)
27	Cambio de actividad turística (Art. 31)
ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012-2015	
28	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)
29	Parqueaderos (Art. 8)
30	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)
31	Ascensores (Art. 16)
32	Requisitos para Ascensores (Art. 17)
33	Rampas (Art. 18)
34	Requerimientos de Rampas (Art. 19)
35	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)

36	Información y señalización (Art. 21)
37	Medios alternativos de accesibilidad (Art. 22)
38	PERMISO DE BOMBEROS