



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 ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS TURÍSTICOS EN LA
CIUDAD DE RIOBAMBA – CHIMBORAZO

Autor: Boris Adrián Uquillas Granizo

Tutor: Ing. Diego Calvopiña

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 ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS TURÍSTICOS EN LA
CIUDAD DE RIOBAMBA – CHIMBORAZO

Autor: Boris Adrián Uquillas Granizo

Tutor: Ing. Diego Calvopiña

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 ALIMENTOS Y BEBIDAS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA - CHIMBORAZO”, presentado por: Boris Uquillas y dirigida por el Ing. Diego Calvopiña.

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 Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Presidenta del Tribunal

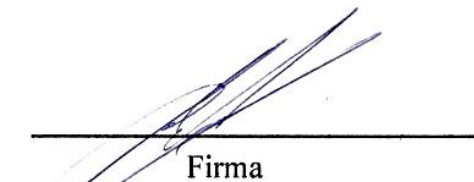
Ing. Marilyn Lascano



Firma

Director del Proyecto

Ing. Diego Calvopiña



Firma

Miembro del Tribunal

Ing. Paula Moreno



Firma

Miembro del Tribunal

Econ. Mauricio Zurita



Firma

CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA

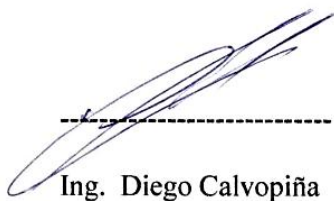
Por medio de la presente reciba un cordial y sincero saludo, a la vez que tengo el agrado de comunicar que el Sr. Boris Adrián Uquillas Granizo, con número de cédula 060394650-0, egresado de la Facultad de Ciencias Política y Administrativas; con el tema de proyecto **“BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 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.

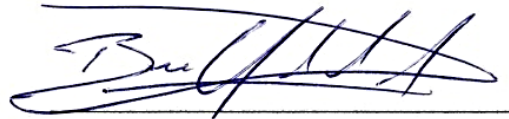
Atentamente



Ing. Diego Calvopiña

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad y el contenido de este Proyecto de Graduación, corresponde exclusivamente a: Sr. Boris Uquillas y al. Ing. Diego Calvopiña; el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Boris Uquillas', is written over a horizontal line.

Boris Uquillas

C.I. 060394650-0

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a mi hijo Boris Alejandro por ser el motor de mi vida y mi inspiración diaria, a mis padres Mónica y Boris, que han sido los ejes esenciales en mi vida que siempre me van a estar apoyando en todas mis decisiones, a mis hermanas y a toda mi familia, en especial a mi tía Sonia que siempre me apoyado y me alentado a seguir en la lucha y superación diaria, a mi director de proyecto Ing. Diego Calvopiña quien me dirigió y direcciono, a la Ing. Paula Moreno que es un ejemplo de persona y profesional, gracias por su apoyo incondicional.

GRACIAS A TODOS

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera categórica a la Universidad Nacional de Chimborazo, a su vez a la facultad de Ciencias Políticas, principalmente a la carrera de Gestión Turística y Hotelera, y a sus docentes que supieron impartir todos sus conocimientos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba con el objetivo de analizar las buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de establecimientos del sector. Se trabajó con una muestra de tipo probabilístico de 635 clientes interno y externo. El tipo de estudio fue bibliográfico ya que parte de los referentes teóricos con el cual se pudo dar sustento a la investigación, con un diseño descriptivo que permitió enfocarse en las propiedades de grupo para ser sometido posteriormente a un análisis, el cual fue medible y evaluado a través de las técnicas de campo como las encuestas acerca de la problemática de la investigación utilizando como instrumento el cuestionario.

Posteriormente del estudio de las buenas prácticas y la comprensión los conceptos de sostenibilidad se procedió a determinar de la población del proyecto los cuales se estableció como los clientes internos y externos, los cuales nos dieron como resultado y nos proyectó a la realización de indicadores de buenas prácticas los mismos que nos ayudarán a mejorar la gestión turística enmarcada en la sostenibilidad, con una herramienta de evaluación y parámetros de ponderación.

En conclusión se pudo determinar que las buenas prácticas sostenibles son un instrumento de mejora para la parte administrativa, social, económica, cultural y con el turista para obtener un servicio de calidad con un enfoque ambientalista y sustentable de los recursos y la sociedad.

Palabras Clave: Buenas prácticas de Turismo, Gestión, Sostenibilidad, Cliente externo e interno.

ABSTRACT

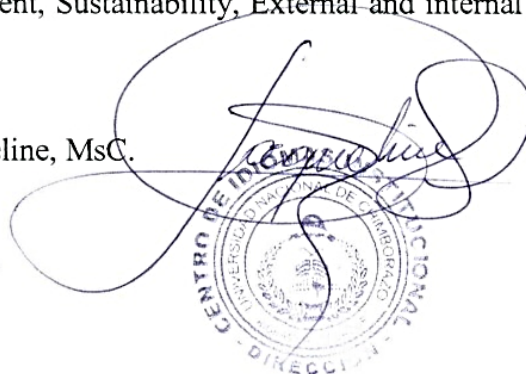
The present research was carried out in the A & B establishments in Riobamba. Its aim was to analyze good practices under a sustainable tourism in order to improve the management of establishments in the sector. We worked with a sample of probabilistic type of 635 internal and external clients. The type of study was bibliographic, because part of the theoretical references support the research. Besides, it includes a descriptive methodology that allowed to focus on group properties for a later analysis. This research was measured and evaluated through field techniques such as surveys which were based on the problem of research by using a questionnaire, as an instrument.

After the study of good practices and the understanding of sustainability concepts, we determined the project's population, which was established as internal and external clients. They gave us the result and projected us to the realization of good indicators and practices that will help us improve tourism management under sustainability framework, including an evaluation tool and weighting parameters.

In conclusion, it was determined that good sustainable practices are instruments that will help improve the administrative, social, economic, cultural and tourist aspects in order to obtain a qualified service, resources and society, under an environmental and sustainable approach.

Keywords: Good practices of Tourism, Management, Sustainability, External and internal Client.

Reviewed and translated by: Lic. Armijos Jacqueline, MSc.



ÍNDICE

A. INTRODUCCIÓN.....	16
B. OBJETIVOS.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
C. ESTADO DEL ARTE.....	18
Buenas Prácticas.....	18
Gestión.....	24
Resumen estado del arte.....	26
D. METODOLOGÍA.....	28
Población y Muestra.....	29
a) <i>Cliente Interno</i>	29
b) <i>Cliente externo</i>	29
E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
a) <i>Diagnóstico</i>	30
b) <i>Resultados</i>	32
c) <i>Análisis</i>	34
PROPUESTA.....	35
Título.....	35
I. INTRODUCCIÓN.....	35
II. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	35
III. LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS.....	36
a) Políticas de sostenibilidad.....	36
b) Política de Calidad.....	36
c) Objetivos.....	36
Objetivo general.....	36
Objetivos específicos.....	36
IV. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, LAS RESPONSABILIDADES Y LAS AUTORIDADES.....	37
V. DESARROLLO.....	37
A. <i>Panorama del turismo en la ciudad de Riobamba</i>	37
B. <i>Turismo sostenible</i>	37
C. <i>Criterios globales de sustentabilidad</i>	38
D. <i>Normativa legal del sector A&B</i>	39
E. <i>Implementación de indicadores por Ejes</i>	42

F.	<i>Diseño transmisión de datos</i>	45
G.	<i>Diseño y elaboración de producto definitivo de difusión del indicador</i>	48
H.	<i>Glosario de términos básicos</i>	49
F.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
G.	BIBLIOGRAFÍA	52
H.	ANEXOS	54
	Anexo 1. Normativa legal.....	54
	Anexo 2. Check List.....	61
	Anexo 3. Encuestas.....	64
	Anexo 4. FODA.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estado del arte.....	26
Tabla 2: Tipo de Informante	29
Tabla 3: Total muestra	30
Tabla 4: Problemática	30
Tabla 5: Estrategias.....	31
Tabla 6: Resumen Cliente externo.....	32
Tabla 7: Resumen Cliente interno.....	33
Tabla 8: Normativa legal	39
Tabla 9: Implementación de indicadores Eje Ambiental.....	43
Tabla 10: Implementación de indicadores Eje Socio cultural	43
Tabla 11: Implementación de indicadores Eje Económico empresarial.....	44
Tabla 12: Implementación de indicadores Eje Turista	44
Tabla 13: Indicador Ambiental	45
Tabla 14: Indicador Socio Cultural.....	45
Tabla 15: Indicador Económico Empresarial	46
Tabla 16: Indicador Turista.....	46
Tabla 17: Valoración Total	47
Tabla 18: Check list de verificación de ejes	48
Tabla 19: REGLAMENTO N° 705	54
Tabla 20: REGLAMENTO N°726	55
Tabla 21: ORDENANZA N° 017-2004.....	56
Tabla 22: ORDENANZA N°008-2011.....	58
Tabla 23: ORDENANZA N° 012-2015.....	59
Tabla 24: Check list de verificación normativa legal	61
Tabla 25: ¿Con qué frecuencia suele visitar los establecimientos de A&B?.....	67
Tabla 26: ¿Cómo calificaría el servicio que brindan los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba?	68
Tabla 27: ¿Conoce sobre las buenas prácticas?	69
Tabla 28: ¿Conoce algún establecimiento de A&B que mantenga buenas prácticas?	70
Tabla 29: ¿Cuál es el nombre de establecimiento?	71
Tabla 30: ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B en la ciudad?	72

Tabla 31: ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?	73
Tabla 32: ¿Cuál es su función dentro de la empresa?	76
Tabla 33: ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?	77
Tabla 34: ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?	78
Tabla 35: ¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?	79
Tabla 36: ¿Cree que las buenas prácticas posicionaran su empresa en el mercado turístico? ..	80
Tabla 37: Cree necesario implementar las buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad.....	81
Tabla 38: ¿Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser alta mente potencial en la ciudad de Riobamba?	82
Tabla 39: Resultados Indicadores	86
Tabla 40: FODA A&B.....	87
Tabla 41: Estrategias FODA.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Con qué frecuencia suele visitar los establecimientos de A&B?.....	67
Gráfico 2: ¿Cómo calificaría el servicio que brindan los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba?.....	68
Gráfico 3: ¿Conoce sobre las buenas prácticas?	69
Gráfico 4: ¿Conoce algún establecimiento de A&B que mantenga buenas prácticas?	70
Gráfico 5: ¿Cuál es el nombre de establecimiento?.....	71
Gráfico 6: ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B en la ciudad?	72
Gráfico 7: ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?	73
Gráfico 8: ¿Cuál es su función dentro de la empresa?.....	76
Gráfico 9: ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?.....	77
Gráfico 10: ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?	78
Gráfico 11: ¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?	79
Gráfico 12: ¿Cree que las buenas prácticas posicionaran su empresa en el mercado turístico?	80
Gráfico 13: ¿Cree necesario implementar las buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad?	81
Gráfico 14: ¿Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser alta mente potencial en la ciudad de Riobamba?.....	82

A. INTRODUCCIÓN

(Organización Mundial del Turismo OMT, 2015) Según la Organización Mundial del Turismo considera que la actividad turística posibilita a las localidades a posicionarse, de forma sostenible, en mercados nacionales e internacionales cada vez más complejos. Como organismo de las Naciones Unidas dedicado al turismo, la Organización Mundial del Turismo insiste en que los países en vías desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo sostenible y actúa para que así sea.

La gestión es una actividad de calidad empresarial la cual plantea el mejoramiento continuo en los ejes económico- empresarial, socio-cultural y ambiental en un determinado sector, la cual se basa en resultados óptimos mediante la determinación de objetivos y metas alcanzables hacia el éxito empresarial y generando estrategias cualitativas que se basaran en los factores financieros, productivos y logísticos.

Las buenas prácticas sostenibles son una herramienta esencial durante todo el proceso de gestión empresarial, el sector de alimentos y bebidas debe garantizar su servicio con el cumplimiento de buenas prácticas, dadas por el beneficio mutuo entre empresa y consumidor, por este motivo se deberá avalar que sus productos y servicios sean de calidad.

En el sector de Alimentos y Bebidas de la ciudad de Riobamba se identificó mediante un estudio previo la problemática del entorno el cual dio como resultado el ineficiente y/o inexistente manejo de buenas prácticas sostenibles para la gestión de los establecimientos, el cumpliendo parcialmente las normativas legales y reglamentos los cuales rigen al sector y a su vez se encuentran bajos niveles de responsabilidad social y ambiental.

Enunciada la problemática se ve la necesidad de implementar las buenas prácticas de turismo sostenible, las mismas que maximizan los recursos mejorando así su estandarización de la gestión administrativa.

Posteriormente se establecerá la metodología a utilizar en la que se definirá la población la misma que será evaluada a través de encuestas al sector de Alimentos y Bebidas (A&B. De aquí en adelante) de la ciudad de Riobamba, con este resultado se obtendrá los indicadores necesarios de buenas prácticas para la gestión, ya que servirá como un documento de consulta y/o ejecución dirigido a los prestadores de servicio actuales y futuros.

La gestión de cada empresa debe tener conocimiento de las diferentes formas prácticas y concretas del manejo responsable de sus procedimientos. Los mismos que pueden ser aplicados e incorporados por los diversos actores del turismo en sus respectivas actividades. A la misma vez que permitirá determinar los recursos necesarios, teniendo en cuenta su infraestructura de los mismos.

B. OBJETIVOS

Objetivo general

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

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de buenas prácticas en los prestadores de alimentos & bebidas en cuanto a gestión y turismo sostenible.
- Relacionar los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible, dentro del sector de alimentos & bebidas, para su correcta gestión.

C. ESTADO DEL ARTE

Buenas Prácticas

(Instituto Machu Picchu, 2006) “En el Manual de Buenas prácticas para turismo sostenible se define como una herramienta metodológica para la operación y gestión de los servidores turísticos, se insta los pasos para generar las buenas prácticas como la planificación para identificar los riesgos, el monitoreo, revisión y mejora continua para empezar a establecer los parámetros de las mismas.”

Según el Instituto Machu Picchu se propone a las buenas prácticas como una herramienta de gestión donde se establecen 3 ejes fundamentales como son ambiental, socio-económico, y turista, este informe en tres capítulos, en primer lugar planificación donde se identificaron los riesgos y la problemática donde se establecerá a su vez los planes de acción, en segundo lugar se plantea los ejes donde se trabajara según la planificación este proveerá la información para generar un servicio de calidad, en tercer lugar se diseñó un plan de monitoreo, revisión y mejora continua esta generará un resultado el cual determinará el cumplimiento de objetivos.

(Anfitriones Turismo, 2009) “Buenas prácticas para atención de clientes restaurantes, en este documento se presenta como una herramienta para mejorar el capital humano para establecer que los establecimientos se relacionen de una mejor manera con los clientes, con normas para el personal, relación presencial con el cliente, atención telefónica, capacidad de información, gestión de quejas y sugerencias.”

Anfitriones de turismo establece las buenas prácticas como una herramienta para una mejora continua dentro del personal o capital humano de las empresas y el servicio que brindan al turista, mediante normas para el personal las cuales determinarán las fórmulas de cortesía por la empresa, relación presencial con el cliente, este se basará en el personal accesible a los requerimientos y el buen entendimiento de los mismos, capacidad de información el personal

deberá poder un conocimiento amplio de la oferta de la empresa a su vez deberá clarificar las dudas el cliente, la gestión de quejas serán importante para retroalimentación y la mejora continua.

(Rainforest Alliance Org, 2010) En el Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenibles se establece que las buenas prácticas nos llevan a las correcciones, mejoramiento y cambios en las áreas de gestión de las empresas que se encargaran del turismo, a su vez trata de generar menores impactos ambientales, la calidad del producto o servicio y con un enfoque empresarial, responsabilidad social y socioeconómico.”

Rainforest Alliance menciona a las buenas prácticas como una herramienta de gestión para la corrección, mejoramiento continuo, el cual generará principios de responsabilidad y desarrollo sostenible enmarcados en el futuro, mediante la reducción de impacto ejecutando tres ejes primordiales como son el económico, ambiental y socio cultural, enmarcados en el desarrollo local, de infraestructura, y de la calidad del servicio.

(Junta Andalucía, 2010) “En el Manual de buenas prácticas del sector turístico de Andalucía se establece que las buenas prácticas ayudarán principalmente en la gestión de calidad de la empresa, creando sistemas y procesos que ayuden a la misma, con un cuidado ambiental con factores de agua, suelo residuos y transporte.”

La junta de Andalucía en su manual de buenas prácticas sector turismo establece la gestión de la calidad en el turismo mediante procesos los cuales se generan de variables y situación empresariales, el sistema de gestión de calidad es un pilar fundamental para la responsabilidad de la dirección, la gestión de recursos, realización de productos y/o servicios, medición, análisis y mejora, la evaluación, después de establecer la gestión de calidad se establecen los ejes para las buenas prácticas donde se podrá observar el enfoque hacia el cliente y la gestión empresarial.

(Departamento de Turismo de Fundación CODESPA, 2010) “En el Manual de buenas prácticas en la actividad turística se contribuye a la solución de las problemáticas identificadas dentro de la empresa, se genera un análisis de Copacabana-Bolivia para mejorar los aspectos negativos y generar una ciudad turística. “

CODESPA determina en su manual de buenas prácticas en la actividad turística de Copacabana, establece como una solución a la problemática identificada en la zona, y define los siguientes sectores.

- Guías de turismo
- Agencias de viajes y operadoras de turismo receptivo.
- Hotelería
- Gastronómico

Define los siguientes ejes como socio cultural, profesional, ambiental, los cuales generan indicadores que ayudarán a mejorar la problemática identificada.

(SERNATUR, 2011) “El informe de Buenas prácticas de servicio de alimentación Chile se define como un manual que será una herramienta para la gestión de los prestadores de servicio, en el mismo se define cada ámbito aplicable de este manual, con un ámbito de sustentabilidad para mejorar la calidad de vida de las comunidades, generando un trabajo conjunto entre la comunidad y los actores turísticos.”

SERNATUR en su manual de buenas prácticas de servicio de alimentación menciona a estas como una herramienta de gestión para garantizar el desarrollo económico, social y ambiental sustentable en Chile, se establece la sustentabilidad en un caso particular como es el turismo por las operaciones que realiza e edificando su materia prima la cual será los recursos naturales y culturales que son necesarios proteger, mejorar y mantener. En este manual se generan ámbitos en concreto los cuales serán los que se trabajan en el sector como son:

- Ámbito económico.

- Ámbito socio cultural.
- Ámbito medioambiental.

(Monge, 2012) “En el proyecto de tesis con el tema Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad Sani Isla, cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. Se plantea la investigación con una metodología la cual desarrollo las condiciones actuales, se generó estrategias las cual se implementaran con referencia al manual de Rainforest Alliance, mediante este manual se monitoreo y se evaluó para tener la potestad de mejorar la gestión sostenible turística en la comunidad.”

Monge en su proyecto de tesis define a las buenas prácticas como una herramienta que ayuda a la corrección y al mejoramiento en las áreas de gestión y operación de las empresas de turismo que las adopten, en la comunidad Sani del cantón Shushufindi se pretende establecer como un destino de turismo comunitario y se establece como necesario implementar en las familias de la zona capacitaciones periódicas y están sean replicadas a toda la comunidad, siempre procurando la sostenibilidad.

(Badillo, 2012) “El presente proyecto de tesis plantea la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad de “Shayari”, parroquia el Dorado de Cascales, cantón Cascales, provincia de Sucumbíos. Mediante la evaluación de las condiciones actuales del CTC en los ámbitos ambiental, socio-cultural y económico; con una metodología adaptada se priorizaron nudos críticos identificados; finalmente se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado se destaca una buena participación en su emprendimiento por parte de sus miembros y la alta biodiversidad que posee.

Badillo en su proyecto de tesis determina que las buenas prácticas constituye una herramienta primordial porque plantea una forma de gestión la cual permite concertar la prosperidad la que derive del turismo y genere un bienestar social

(Maza, 2012) “El presente proyecto de tesis plantea: la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en Sani Lodge, cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. Evaluando las condiciones actuales del lodge; con una metodología propuesta se priorizaron los nudos críticos identificados; además se evaluó mediante la herramienta técnica MASTER. Como resultado se destaca una buena participación en su emprendimiento por parte de sus miembros y la alta biodiversidad que posee.

Se implementaron las estrategias que resultaron en la priorización de los nudos críticos dentro del rango de 5-7 ya que pueden implementarse en un corto plazo, con una inversión menor y puede replicarse en la comunidad incidiendo en su calificación, como son: planes para el manejo de agua, energía y desechos, capacitaciones y herramientas de gestión y operación. Implementadas las estrategias, un equipo externo de Rainforest Alliance monitoreo y evaluó el proceso, obteniendo una calificación de 68,92% en el cual se evidencia un incremento del 4,69%, demostrando que el proceso es viable lo que permite al lodge la obtención y uso del sello de verificación de Buenas Prácticas de Gestión para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. Se recomienda dar continuidad a los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados involucrando los diversos actores de la actividad turística de Sani Lodge evaluando constantemente el aporte a la calidad de vida de la comunidad.”

Maza en su proyecto de tesis presenta una carencia en la dirección técnica de la gestión de Sani Lodge, la cual busca herramientas, medidas de corrección y mejoramiento en todas las áreas de acción y operación contando con ejes como ambiental, empresarial y socio-cultural, las cuales darán una garantía del producto y servicios turísticos brindados en esta empresa, enmarcados dentro de la buena prácticas, mediante procesos y actividades.

(Programa de transformación productiva del ministerio de comercio, industria y turismo, 2014) “En la guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza se establece una herramienta que permita a los empresarios del sector desarrollar prácticas de

sostenibilidad, para generar un alto nivel de servicio de las empresas, con prácticas amigables y sencillas que ayuden a la productividad.”

El Programa de transformación productiva del ministerio de comercio, industria y turismo presenta la guía para los principales prestadores de servicio como son:

- Guías de turismo
- Alojamiento
- Restaurantes
- Agencia de viajes

Las cuales pretenden que la guía sean utilizadas como herramienta empresarial, mediante indicadores los cuales serán evaluados de acuerdo a normas técnicas de turismo, a su vez el desarrollo de productos turísticos.

(Velasco, 2015) “El presente trabajo trata sobre la elaboración de un manual de procedimientos basado en Buenas Prácticas Ambientales (B.P.A) en el Hotel Zeus, Riobamba, Chimborazo. Está enfocado en dos marcos, el ambiental, donde surgen las B.P.A, las cuales logran reducir significativamente los impactos de la actividad turística y en el marco operativo, los Manuales de Procedimientos son un puente para lograr la eficacia en el servicio al facilitar esta actividad turística. Conjuntamente ambos son una herramienta para reducir los costos de funcionamiento, la magnitud de los contaminantes y aumentar la ventaja competitiva a nivel empresarial. Se realizó la descripción de los procesos y se elaboraron los procedimientos dentro de las áreas clave de esta institución, donde al mismo tiempo se desarrolló la propuesta de la aplicación de una campaña ambiental y se midieron los resultados en una prueba piloto en donde se comprueba el alcance de cada elemento.”

Velasco presenta a las buenas prácticas como una herramienta de evaluación de la gestión en un establecimiento hotelero, las cuales están inmersas dentro de la parte ambiental, generará lineamientos para los procesos con un mejoramiento continuo mediante manuales de

procedimientos, define las buenas prácticas después de un estudio y determina ejes como manejo de residuos sólidos, agua y energía.

Gestión

(Hernández, 2011) “En el presente artículo La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Se refiere a la dinámica de la gestión empresarial ha evolucionado satisfactoriamente, en el mundo de los negocios y está imbricada en el mercado, entorno y sociedad, donde se han desarrollado distintas teorías para su aplicación , siendo el propósito de este artículo revisar y presentar didácticamente las distintas teorías en la aplicación de la organizaciones empresariales, como la científica por Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth, la funcional, Henry Fayol, la Estructuralista, Max Weber, la de Relaciones humanas, Elton Mayo, Abraham Maslow. Douglas McGregor. Mary Parker Follett, Frederick Herzberg. Lo anterior con un enfoque que lleve al análisis de su contribución a la fundamentación conceptual para la generación de ventajas competitivas y elementos diferenciar en el mercado local, regional, nacional e internacional”

Según Hernández en su publicación determina a la gestión empresarial como la parte más importante de la administración ya que esta promueve el manejo adecuado de recursos con el fin de establecer un dinamismo conjunto con los colaboradores.

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

Domínguez determina a la a gestión es una herramienta necesaria para el correcto desenvolvimiento de la empresa ya que este establecerá los procesos esenciales de una empresa, a su vez las acciones que buscará las mejorar de la productividad y la competencia de las empresas.

(Ayala, Cabello, & Velázquez, 2015) En el proyecto de investigación Las Pymes manufactureras del estado de Querétaro, su modelo de Gestión Empresarial ante la competitividad de un mundo globalizado. Se aborda la caracterización de la orientación emprendedora de los directivos de la empresa micro, pequeña y mediana en el estado de Querétaro, de acuerdo a características personales del empresario y organizacionales. Los resultados preliminares arrojan que la innovación depende del grado de educación del empresario, del tamaño de la organización y de la productividad de la empresa. Se recopilaron 294 cuestionarios aplicados a micro, pequeñas y medianas empresas manufactureras del estado Querétaro, la información fue levantada en el 2009. La recolección de datos se realizó a través de eventos en los que los empresarios participan.

(CANACINTRA, USEM, COPARMEX, AMIQRO, etc.) El cuestionario aplicado fue el desarrollado por Covin y Slevin (1989); pero fue validado por Kreiser, Marino y Weber (2002) donde se propone que las mediciones de innovación, toma de riesgos y pro actividad pueden ser medidas independientemente. Por su parte Knight (1997) encontró una confiabilidad de más del 0.70 para las tres variables.

Según Ayala, Cabello, & Velázquez establecen a la gestión como un herramienta empresarial para el manejo óptimo de las mismas, como también la importancia de desempeño organizacional, búsqueda de mercados y nuevos productos.

Resumen estado del arte

Tabla 1: Estado del arte

Autor	Año	Tema	Aspectos Relevantes
Instituto Machu Picchu	2006	Buenas prácticas para turismo sostenible	Parámetros de buenas prácticas
Anfitriones Turismo	2009	Buenas prácticas para atención al cliente restaurante	Buenas prácticas para mejorar el capital humano
Rainforest Alliance Org	2010	Buenas Prácticas para Turismo Sostenible	Buenas prácticas en la gestión empresarial orientada a la sostenibilidad
Junta Andalucía	2010	Manual de Buenas Prácticas en el Sector Turístico	La gestión de calidad de las empresas
Departamento de Turismo de Fundación CODESPA	2010	Manual de buenas prácticas en la actividad turística	Solución de problemáticas basadas en las buenas prácticas
SERNATUR	2011	Manual de Buenas Prácticas Servicio de Alimentación	Gestión turística enmarcada en la sostenibilidad
Rafael Monge	2012	Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la Comunidad Sani Isla del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos (Programa Rainforest Alliance)	Estrategias para suplir problemáticas, basado en Rainforests Alliance
Silvana Badillo	2012	Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la comunidad Shayari, parroquia El Dorado de Cascales, cantón Cascales de la	Buenas prácticas como una herramienta de gestión

Gabriela Maza	2012	provincia de Sucumbíos (Programa Rainforest Alliance) Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Sani Lodge, cantón Shushufindi de la provincia de Sucumbíos (Programa Rainforest Alliance)	Medidas de corrección a la problemática mediante la herramienta de buenas prácticas
Programa de transformación productiva del ministerio de comercio, industria y turismo	2014	Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza	Buenas prácticas como una guía para mejorar el servicio en los diferentes ámbitos
Daniela Velasco	2015	Elaboración de un manual de procedimientos de buenas prácticas ambientales (b.p.a) en el hotel Zeus, Riobamba Chimborazo	Buenas prácticas como una herramienta de evaluación de la gestión
Hugo Hernández	2011	La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías	La gestión como herramienta para el manejo adecuado de los recursos
Gema Domínguez	2014	Gerencia y gestión empresarial	La gestión como herramienta que promueve los procesos
Graciela Ayala, Martin Cabello, Guillermina Velázquez	2015	Las Pymes manufactureras del estado de Querétaro, su modelo de Gestión Empresarial	La gestión como herramienta para generación de mercados y/o productos

Elaborado por: Boris Uquillas

D. METODOLOGÍA

I. Diseño de la investigación

Descriptiva: Se estableció que el diseño de la investigación fue descriptiva ya que en los establecimientos de A&B se detalló los fenómenos, situaciones y sucesos, como objetivo se determinó las propiedades, características y los perfiles de los clientes internos y externos para determinar los parámetros que se obtuvo, tomando en cuenta a los establecimientos y la gestión de los mismos.

a) Tipo de estudio

Bibliográfico: Los aportes investigados en libros, artículos científicos, documentos legales y manuales con herramientas adicionales para el desarrollo del proyecto.

Longitudinal: Permitió la observación repetitiva de prestadores y sus colaboradores, mediante análisis demográfico.

b) Métodos

De Campo: El método nos permitió la recolección de datos y evidencias en el sector de A&B, la información se recolecta mediante encuestas a los prestadores involucrados.

c) Técnicas

Encuesta: Esta técnica se aplicó a base de un cuestionario para clientes internos y externo, para recopilación datos referentes, perfiles e información de interés donde se pudo conocer la opinión y valoración de la persona seleccionada para el proyecto de investigación.

d) Instrumentos

Cuestionario: El instrumento se utilizó en la investigación mediante preguntas cerradas en tres encuestas (cliente interno, cliente externo y ponderación de indicadores) las cuales aportaron a la investigación con la problemática y ponderación para los indicadores.

Población y Muestra

Para el desarrollo de la investigación se consideró como población:

a) Cliente Interno

Se determinó que el cliente interno es un aliado estratégico dentro de la investigación, ya que recolectamos de una fuente directa la información requerida. El sector de A&B tiene un total de 251 establecimientos, se realizaron las encuestas a los gerentes o administradores de las mismas.

b) Cliente externo

Considerando al cliente externo como un informante que percibe los problemas de las empresas, se determinó la importancia de obtener información mediante los mismos, se ha fijado una muestra infinita ya que no tenemos un dato exacto de los turistas y/o clientes que visitan estos establecimientos.

Tabla 2: Tipo de Informante

TIPO DE INFORMANTE	POBLACIÓN
Cliente interno (sector de A&B)	251
Cliente externo (Turistas)	Población Infinita

Elaborado por: Boris Uquillas.

Dónde:

- n = número de muestra
- z = Nivel de confianza 95% (1.96)
- e = error aceptable 5%
- p = probabilidad éxito 0.5
- q = probabilidad fracaso 0.5

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra es de 384 personas, utilizando la fórmula infinita ya que se desconoce un número establecido de turistas que visitan los diferentes establecimientos.

Tabla 3: Total muestra

TIPO DE INFORMACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Clientes internos	251	Encuesta	Cuestionario
Clientes externos	384	Encuesta	Cuestionario
TOTAL	635		

Elaborado por: Boris Uquillas.

E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

a) Diagnóstico

Mediante la herramienta FODA se pudo evidenciar la problemática interna y externa del sector, se realizó un estudio el cual determinó las estrategias.

Tabla 4: Problemática

Gestión	Buenas Prácticas
Inadecuada gestión administrativa	Escasos conocimientos de cuidado ambiental
Gestión empírica	Insuficiente relación con la comunidad
Escasez de incentivos a los prestadores	Carencia de buenas prácticas sostenibles
Carencia de identificación local gastronómica	Baja concientización ambiental

Elaborado por: Boris Uquillas.

En base a la información receptada se hace necesaria la formulación de estrategias las cuales ayudarán a fortalecer el sector de A&B.

Las estrategias que se han planteado son las siguientes:

Tabla 5: Estrategias

Fortalecer mediante la diversificación de servicios el destino
Mejorar los servicios de las empresas mediante la academia
Concientizar al sector de prácticas ambientales
Concientizar sobre la competencia de los prestadores
Generar mediante la academia un manual de buenas prácticas sostenibles para el sector
Crear conciencia dentro de los prestadores para adecuar una oferta con identificación
Organizar espacios para los artistas locales y la comunidad dentro del sector
Proponer buenas prácticas sostenibles con incentivos municipales a quienes se acojan a este proyecto
Plantear una gestión administrativa ambiental dentro del sector

Elaborado por: Boris Uquillas.

Las estrategias se definieron mediante el estudio situacional de los prestadores de servicio. La cual direccionó al planteamiento de los ejes (E. Ambiental, E. Socio cultural, E. Económico empresarial y E. Turista).

b) Resultados

Los resultados obtenidos de la investigación mediante el instrumento se dio a conocer los criterios de los clientes externos, la problemática y las posibles soluciones, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla 6: Resumen Cliente externo

N.-	Variable	Pregunta	%	Análisis
4	Frecuencia de Visita	Una vez al mes	17%	Podemos interpretar que el 54% de los encuestados visitan la ciudad de Riobamba dos veces al mes, más de dos veces al mes 29% y una vez al mes 17%, en el cual se determinó el tipo de cliente y el valor que dará a la investigación cada uno de ellos.
		Dos veces al mes	54%	
		Más de dos veces al mes	29%	
5	Servicio	Excelente	31%	Podemos decir que el 58% de los encuestados dicen que es bueno los servicios que prestan los establecimientos de A&B turísticos, un 31% dijo que son excelentes los servicios y el 11% es regular excelente.
		Bueno	58%	
		Regular	11%	
		Malo	0%	
		Pésimo	0%	
6	Buenas Prácticas	Si	20%	Podemos decir que el 80% de los encuestados no conocen lo que es buenas prácticas, mientras el 20% si lo conoce.
		No	80%	
7	Establecimiento de A&B turísticos	Si	1%	Podemos decir que el 99% de los encuestados no conocen un establecimiento que mantenga buenas prácticas, mientras el 1% si lo conoce.
		No	99%	
8	Establecimiento	Si	1%	En la pregunta anterior el 1% que detallo si conocer un establecimiento de A&B turístico que mantenga buenas prácticas nos dio como establecimiento a Restaurante Bonny.
		No	99%	
9	Implementar BPG	Si	100%	Podemos decir que el 100% de los encuestados afirman necesarios indicadores de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B.
		No	0%	
10	Turismo Sostenible	Si	100%	El 100% de los encuestados cree que es necesario fomentar un turismo sostenible, para que la ciudad sea potencia turística dentro del país
		No	0%	

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 7: Resumen Cliente interno

Mediante el instrumento de la investigación a los clientes internos se pudo detectar la problemática más cercana, con los siguientes resultados.

N.-	Variable	Pregunta	%	Análisis
4	Función	Gerente	22%	El 72% de los encuestados respondieron que son los propietarios de las empresa, el 22% que son los gerentes y el 6% respondió que son los administradores
		Administrador	6%	
		Propietario	72%	
5	Calificación empresa	Óptimo	3%	El 69% de los encuestados respondió que la gestión dentro de sus empresas es regular, el 28% respondió que es malo y el 3% respondió que es óptima.
		Regular	69%	
		Malo	28%	
6	Buenas Prácticas sostenibles	Si	1%	El 99% de los encuestados respondieron que no conocen de buenas prácticas sostenibles y el 1% respondió que si conoce sobre las buenas prácticas sostenibles.
		No	99%	
7	Proceso buenas prácticas	Si	0%	El 100% de los encuestados respondieron que las empresas que conducen no cuentan con procesos de buenas prácticas.
		No	100%	
8	Mercado Turístico	Si	84%	El 84% de los encuestados respondieron que creen necesario las buenas prácticas para lograr posicionar a sus empresas dentro del mercado turístico y el 16% respondió que no creen necesario.
		No	16%	
9	Oferta Turística	Si	77%	El 77% de los encuestados si creen necesario implementar para mejorar la oferta turística en la ciudad, el 23% cree que no es necesario.
		No	23%	
10	Turismo gastronómico	Si	89%	El 89% de los encuestados cree que el turismo gastronómico puede ser potencial en la ciudad de Riobamba, el 1% cree que no.
		No	11%	

Elaborado por: Boris Uquillas.

c) Análisis

Mediante los resultados obtenidos en las encuestas al cliente externo determinó que la frecuencia de visitas a los establecimientos es de dos veces al mes, el servicio que brindan es bueno, los colaboradores desconocen sobre buenas prácticas, y no conocen algún establecimiento que las practique, es por esto que creen necesario el uso de buenas prácticas sostenibles para fomentar el turismo y potencializar el sector en el mercado.

La encuesta al cliente interno determinó que la gestión es regular, ninguna de las empresas cuentan con buenas prácticas, siendo estas necesarias para posicionarse dentro del mercado turístico mediante la oferta visualizando que la gastronomía puede llegar a ser un pilar fundamental dentro del turismo.

PROPUESTA

Título

Indicadores de buenas prácticas de turismo sostenible para la gestión de los establecimientos de A&B turísticos de la ciudad de Riobamba, Chimborazo.

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como finalidad lograr generar indicadores para crear una cultura de buenas prácticas turismo sostenible en los prestadores, asumiendo la importancia de la parte sostenible dentro de la industria del turismo. Se utilizará como una herramienta de gestión indispensable para los empresarios y colaboradores del sector de A&B.

En el desarrollo de esta propuesta se han definido organizarlos en 4 ejes fundamentales.

- Ambiental
- Socio – cultural
- Económico – empresarial
- Turista

El sector de A&B en la actualidad es el más amplio dentro de la ciudad de Riobamba por lo tanto se tratará de generar beneficios y/o cuidados para el patrimonio natural o cultural en su aplicación.

Esto será de utilidad para profesionales del sector turístico para asesorar u orientar a las empresas turísticas especializadas en A&B a tomar decisiones estratégicas que generen beneficios económicos y sociales.

II. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual tiene como finalidad contribuir con una herramienta de trabajo que contenga los procedimientos vinculados a la gestión sostenible para ser utilizada por prestadores turísticos del sector de A&B, el campo de aplicación como el alcance a todos los

involucrados de forma directa dentro del sector de A&B de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

III. LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS

Las políticas que se manejan son las siguientes:

a) Políticas de sostenibilidad

- Desarrollo turístico y gastronómico adherido a las leyes, normativas y ordenanzas enmarcadas en la gestión sostenible en cuatro aspectos ambientales, socio culturales, empresariales y del turista.
- Las empresas se deberán comprometer a la capacitación permanente a sus colaboradores para formar acciones para implementar un turismo sostenible.
- Generar una gestión de buenas prácticas en cuanto a energía, residuos y agua.

b) Política de Calidad

- La meta absoluta será generar y fundamentar mediante el sector un servicio óptimo de calidad, enmarcada en la satisfacción total.
- El objetivo será el 100% en cuanto a calidad del servicio ofertado y las expectativas del cliente.

c) Objetivos

Objetivo general

Proponer una herramienta evaluadora que contenga indicadores de buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de establecimientos de alimentos y bebidas turísticos en la ciudad de Riobamba – Chimborazo.

Objetivos específicos

- Identificar la normativa legal de acuerdo a la actividad del sector de A&B turísticos.

- Diseñar un modelo de evaluación de indicadores de buenas prácticas sostenibles para establecimientos de A&B turísticos.

IV. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, LAS RESPONSABILIDADES Y LAS AUTORIDADES

En toda organización se cuenta con una estructura organizacional, aquello es representado en gráficas donde se denotan relaciones y líneas de autoridad con una clasificación la cual dependerá del tipo de empresa y tamaño de misma.

Las responsabilidades y obligaciones es lo que debe cumplir cada colaborador quien se regirá en las leyes y competencias de la empresa para así poder brindar un servicio óptimo y de calidad.

Las autoridades máximas las empresa serán por lo regular los gerentes y/o presidentes quienes tendrán responsabilidad de dirigir, gestionar, administrar y evaluar la empresa, a su vez a sus colaboradores, para maximizar ganancias.

V. DESARROLLO

A. Panorama del turismo en la ciudad de Riobamba

El turismo en la ciudad de Riobamba constituye una de las industrias más grandes de la ciudad, con diferentes tipos de establecimientos los cuales comercializan servicios y se ha organizado en sectores como:

Sector de alojamiento, entretenimiento, Intermediación, Transporte y A&B.

B. Turismo sostenible

El turismo sostenible es una clasificación de turismo el cual contempla los principios básicos de la sostenibilidad, se establece como una industria implicada en bajar los niveles de impacto

en el medio ambiente y preservado la cultura local mediante la generación de empleo a la población local.

Los recursos tanto naturales como culturales tendrán una característica de conservación para fomentar un uso a largo plazo el cual genere beneficios y que a la misma vez provoque una alta satisfacción del cliente.

C. Criterios globales de sustentabilidad

Los criterios globales de turismo sustentables son esfuerzos con lo que se pretende dinamizar el entendimiento entre los turismos sostenibles y los principios básicos aplicados en la sustentabilidad a los cuales se debe generar dentro de las empresas.

- **Indicar una gestión sostenible eficaz**

Mediante un sistema de calidad gestionar acorde a las necesidades de cada empresa del sector para establecer las buenas prácticas dentro de los ejes ambientales, socio cultural, empresarial y turista.

- **Mejorar los beneficios sociales**

Generar apoyo a iniciativas locales de la comunidad, mediante la responsabilidad social.

- **Mejorar la experiencia del turista**

La conservación y el cuidado ambiental será una estrategia para atraer clientes potenciales y crear valor de marca.

- **Planificación**

Proceso para generar objetivos empresariales y estrategias las cuales normaran estos establecimientos.

- **Gestión de procesos**

La gestión de procesos estará enmarcada dentro de la sustentabilidad

D. Normativa legal del sector A&B

La normativa legal son los requisitos que deberá cumplir cada establecimiento de A&B turístico para su funcionamiento, de tal forma que en la siguiente tabla podemos encontrar reglamentos, reformas y ordenanzas.

Tabla 8: Normativa legal

REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS REGISTRO OFICIAL N° 726
Horarios de funcionamiento (Art. 198)
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
Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)
SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)
Condiciones sanitarias (Art. 7)
Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)
Condiciones de infraestructura (Art. 9)
Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)
REFORMA LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061
Del certificado de intersección (Art. 15)
Certificado ambiental (Art. 23)
Registro Ambiental (Art. 24)
Licencia Ambiental (Art. 25)
De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)
Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)

Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)

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

Sujeto pasivo (Art. 3)

Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)

Inscripción y obtención de patente (Art. 5)

Aumento de capital (Art. 6)

Liquidación de actividades (Art. 7)

Determinación de la base imponible (Art. 11)

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

Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)

Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art.24)

Renovación (Art.27)

Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)

Terminación de la actividad turística (Art. 32)

Cambio de actividad turística (Art. 31)

ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012

Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)

Clasificación (Art. 6)

Parqueaderos (Art. 8)

Desplazamiento de personas no videntes (Art. 14)

Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)

Ascensores (Art. 16)

Requisitos para Ascensores (Art. 17)

Rampas (Art. 18)

Requerimientos de Rampas (Art. 19)

Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)

Medios alternativos de accesibilidad (Art. 21)

PERMISO DE BOMBEROS

PERMISO ARCSA

Elaborado por: Boris Uquillas

E. Implementación de indicadores por Ejes

Eje Ambiental

Es un parámetro el cual se proporcionó la información de la forma de utilizar eficazmente los recursos, siempre cuidando y conservando dentro y fuera de las empresas.

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.

Eje Económico –Empresarial

Este eje es de vital importancia para las buenas prácticas ya que este permitió 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.

Eje Turista

El turista es el principal actor dentro de las buenas prácticas, este será de vital importancia para poder determinar los aspectos de calidad de la empresa.

Tabla 9: Implementación de indicadores Eje Ambiental

EJE AMBIENTAL		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Agua	Reducción el consumo de agua	Reducir hasta un 10% de consumo de agua, mediante uso de instalaciones con descargas parciales y el uso adecuado del agua mediante contadores
	Reutilización de agua en baterías sanitarias	Emplear sistemas de reutilización de agua de lavamanos con conexiones al tanque del inodoro y/o utilizar métodos similares.
Energía	Reducción el consumo de 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 movimiento.
Gestión de residuos sólidos	Reciclaje de residuos sólidos diferenciados	Realizar un plan para diferenciar la tipología de residuos sólidos, a su vez realizar convenios con empresas de reciclaje de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Tabla 10: Implementación de indicadores Eje Socio cultural

EJE SOCIO CULTURAL		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Valoración cultural	Generación de espacios sociales, culturales y artísticos	Generar espacios para artistas locales que contribuyan a la identidad riobambeña, se deberá disponer estos espacios una vez por mes.
	Diseñar oferta gastronómica local dentro de los menús de los establecimientos	Establecer dos platos de comida y/o bebidas tradicionales de la ciudad con recetas típicas para diversificar la oferta y empoderar la comida riobambeña
Impacto social	Bienestar social	Fortalecimiento de la producción local, estableciendo una cadena de valor con preferencias agrícolas y/o ganaderas para predilección del productor local.
	Bienestar con la sociedad y el empleo	Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.

Elaborado por: Boris Uquillas

Tabla 11: Implementación de indicadores Eje Económico empresarial

EJE ECONÓMICO EMPRESARIAL		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Seguridad laboral	Reducción de riesgo laboral	Capacitar a los colaboradores al menos 4 veces al año sobre los riesgos laborales dentro de la empresa, en cuanto al uso de artefactos o herramientas laborales.
	Seguridad alimentaria	Capacitar al menos 6 veces al año sobre las condiciones de adquisición, conservación y producción de alimentos, según los protocolos de ley.
Procesos	Reducción de riesgo laboral	Generación de un plan de gestión de calidad, el cual dependerá del tamaño y afluencia de clientes tanto internos como externos
	Gestión por procesos	Generar un sistema de estandarización de procesos y procedimientos.

Elaborado por: Boris Uquillas

Tabla 12: Implementación de indicadores Eje Turista

EJE TURISTA		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Calidad de servicio al cliente	Acciones 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	Servicio al cliente	Capacitar periódicamente al personal sobre el servicio al cliente; a su vez medir el grado de aprendizaje y servicio personalizado.
	Atractivos turísticos	Mediante la Dirección de Turismo del GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de las empresas sobre atractivos turísticos.
Comunicación	Plan de comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los clientes para fomentar una cultura de cuidado sostenible.

Elaborado por: Boris Uquillas.

F. Diseño transmisión de datos

Los indicadores serán medidos en cada uno de los establecimientos del sector mediante una valoración dada a cada uno de ellos.

Los valores que se dará a cada eje serán los siguientes:

Tabla 13: Indicador Ambiental

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple
EJE AMBIENTAL	Reducción el consumo de agua	8 puntos	3	6	8
	Reutilización de agua en baterías sanitarias	8 puntos	3	6	8
	Reducción el consumo de energía	8 puntos	3	6	8
	Reciclaje de residuos sólidos diferenciados	6 puntos	1	2	6
	Total	30 puntos	0-10	11-20	21-30

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 14: Indicador Socio Cultural

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple
EJE SOCIO CULTURAL	Generación de espacios sociales, culturales y artísticos	8 puntos	3	6	8
	Diseñar oferta gastronómica local dentro de los menús de los establecimientos	8 puntos	3	6	8
	Bienestar social	8 puntos	3	6	8
	Bienestar con la sociedad y el empleo	6 puntos	1	2	6
	Total	30 puntos	0-10	1-20	21-30

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 15: Indicador Económico Empresarial

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple
EJE ECONÓMICO EMPRESARIAL	Reducción de riesgo laboral	6 puntos	2	4	6
	Seguridad alimentaria	4 puntos	1	2	4
	Calidad	6 puntos	2	4	6
	Plan de procesos	4 puntos	1	2	4
	Total	20 puntos	0-6	7-13	14-20

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 16: Indicador Turista

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple
EJE TURISTA	Plan de mejoras	4 puntos	1	2	4
	Concientización	6 puntos	2	4	6
	Información Turística	4 puntos	1	2	4
	Plan de comunicación	6 puntos	2	4	6
	Total	20 puntos	0-6	7-13	14-20

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 17: Valoración Total

VALORACIÓN TOTAL EJES	EJES	VALOR	CALIFICACIÓN		
			Parcialmente cumple	Medianamente cumple	Totalmente cumple
	Ambiental general	30 puntos			
	Socio cultural general	30 puntos			
	Económico empresarial general	20 puntos			
	Turista general	20 puntos			
	Total	100 puntos	0-34	35- 70	71-100

Elaborado por: Boris Uquillas

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

Este será la check list de verificación de los indicadores, donde se presenta las calificaciones totales de cada uno de ellos para determinar el grado de cumplimiento.

A continuación se presenta un ejemplo

Tabla 18: 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			
Reducción el consumo de agua		6		3	6	Medianamente cumple
Reutilización de agua en baterías sanitarias		6		3	6	Medianamente cumple te
Reducción el consumo de energía			8	3	8	Totalmente cumple
Reciclaje de residuos sólidos diferenciados		2		1	2	Medianamente cumple te
Total	0	14	8	10	22	Cumple

Elaborado por: Boris Uquillas.

H. Glosario de términos básicos

Ambiente: Entornos físicos, químicos y biológicos que interactúan con los seres vivos.

Biodiversidad: Es la variabilidad de la existencia de material genético encontrado en flora y fauna en una localidad determinada.

Calidad: Vinculación de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir.

Cliente: Receptor de un producto y/o servicio provisto de un proveedor.

Competencia: Escenario de las empresas que compiten en un mercado brindando o solicitando un mismo producto o servicio.

Conservación: Operación de mantener algo y/o preservar de su subsistencia.

Contaminación: Resultado que causa al afectar nocivamente las condiciones.

Desarrollo Sostenible: Es el desarrollo que integra las necesidades presentes sin comprometer la capacidades futuras.

Educación ambiental: La educación ambiental es el proceso de educar con un enfoque ambiental en un ámbito humano para generar un compromiso social.

Evaluación: Es un proceso el cual se utiliza para la verificación y la medición de procesos, productos y servicios en base a objetivos establecidos.

Impacto Ambiental: Es el conjunto de efectos negativos en el ambiente, el cual constituye una modificación en ambiente.

Mercado: Conjunto de actividades de oferta y demanda de un producto o servicio.

Mejora Continua: Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

No Conformidad: Insatisfacción de un requisito especificado.

Procedimiento: Cualidad de generar una actividad específica.

Reciclaje: Operación de establecer y/o someter un material usado para volverlo a utilizar.

Recurso: Conjunto de elementos útiles para satisfacer una necesidad.

Reutilizar: Acción de utilizar un producto varias veces sin disminuir su calidad.

Satisfacción del Cliente: Medida que resulta de la superación de la expectativa referente a un producto o servicio.

Sensibilización: Acción de generar conciencia social en aspectos referentes a un tema determinado, sus objetivos son motivar, generar interés y reflexionar.

Sistema de Gestión: Metodología de trabajo de una empresa, que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los o procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política ambiental de la empresa.

Turismo Sostenible: Forma de turismo que se permite gestionar los recursos para satisfacer necesidades actuales y futuras.

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Como resultado de esta investigación se pudo determinar la necesidad de mejorar los servicios y la sostenibilidad, el 99% de los establecimientos no cuenta con un sistema de buenas prácticas, los indicadores expuestos en la propuesta generarán la posibilidad de mejorar sus negocios enmarcados en la responsabilidad social.

Después de haber analizado la normativa legal que rige en el sector, se concluye en determinar que las leyes no establecen normas específicas y por ende la necesidad de crear un punto intermedio entre la ley, lo que ha dado como resultado la creación de una serie de indicadores de buenas prácticas que ayudará a cumplir las normas y/o reglamentos que rigen en el sector.

En la ciudad de Riobamba la actividad turística está deteriorando el medio ambiente, el 100% de los encuestados tanto clientes externos como internos determinaron la necesidad de la implementación sostenible la cual permita controlar y mejorar el uso adecuado de recursos.

Recomendaciones

Es de vital importancia concientizar a las personas involucradas y autoridades tanto locales como nacionales para que se interesen por apoyar a este tipo de proyectos, ya que el mismo contribuirá al desarrollo económico, sostenible y social de la ciudad de Riobamba.

Se recomienda establecer mecanismos como beneficios tributarios los cuales permitan incentivar a que los prestadores que acojan a la propuesta. Y a su vez sirvan de ejemplo motivando a más establecimientos de implementar el uso de los indicadores de este proyecto.

G. BIBLIOGRAFÍA

- Anfitriones Turismo. (2009). Buenas prácticas para atención al cliente restaurante . Madrid.
- Badillo, S. (2012). Implementacion de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la comunidad Shayari, parroquia El Dorado de Cascales, cantón Cascales de la provincia de Sucumbios (Programa Rainforest Alliance). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Departamento de Turismo de Fundación CODESPA. (2010). Manual de buenas prácticas en la actividad turística . La Paz.
- Dominguez, G. (16de 05 de 2014). Prezy. Obtenido de <https://prezi.com/9q0cdvb68drs/gerencia-y-gestion-empresarial/>
- Hernández, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías.
- Instituto Machu Picchu. (2006). Buenas prácticas para turismo sostenible. Lima.
- Junta Andalucía. (2010). Manual de Buenas Practicas en el Sector Turístico.
- Maza, G. (2012). Implementacion de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Sani Lodge, cantón Shushufindi de la provincia de Sucumbios (Programa Rainforest Alliance). RIOBAMBA: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Monge, R. (2012). Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en la Comunidad Sani Isla del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbios (Programa Rainforest Alliance). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Programa de transformacion productiva del ministerio de comercio, industria y turismo. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Bogotá.

Rainforest Alliance Org. (2010). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. MADRID.

SERNATUR. (2011). Manual de Buenas Prácticas Servicio de Alimentación . Santiago.

Velasco, D. (2015). Elaboración de un manual de procedimientos de buenas prácticas ambientales (b.p.a) en el hotel Zeus, Riobamba Chimborazo. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

H. ANEXOS

Anexo 1. Normativa legal.

Tabla 19: REGLAMENTO N° 705

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

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

Elaborado por: Boris Uquillas

Tabla 20: REGLAMENTO 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: Boris Uquillas

Tabla 21: 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 adquirentes 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.
- e. 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 empezará 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 contados 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 presenten 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 exhibido por el dueño o representante legal de la actividad económica en el lugar más visible del establecimiento.

Elaborado por: Boris Uquillas

Tabla 22: ORDENANZA N°008-2011

**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
- g) Uso de suelo específicamente bares, discotecas.

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
- e) Uso de suelo (sólo para discotecas, bares).

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: Boris Uquillas.

Tabla 23: ORDENANZA N° 012-2015

ORDENANZA N° 012-2015 ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA

Art. 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:

- a) Urbanísticas.- Las que se encuentran en las vías y espacios públicos.
- b) 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 Parqueaderos.- 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 parqueaderos 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 90º 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 facilitan 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 dispone la 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.

Elaborado por: Boris Uquillas

Anexo 2. Check List

Tabla 24: Check list de verificación normativa legal

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: A&B					
N°	REQUISITOS LEGALES	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
		SI	NO		
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726					
1	Horarios de funcionamiento (Art. 198)				
2	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 ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial N° 705					
3	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)				
4	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)				
5	Condiciones sanitarias (Art. 7)				
6	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)				
7	Condiciones de infraestructura (Art. 9)				
8	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)				
REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061					
9	Del certificado de intersección (Art. 15)				

10	Certificado ambiental (Art. 23)				
11	Registro Ambiental (Art. 24)				
12	Licencia Ambiental (Art. 25)				
13	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)				
14	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)				
15	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)				
16	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					
17	Sujeto pasivo (Art. 3)				
18	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)				
19	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)				
20	Aumento de capital (Art. 6)				
21	Liquidación de actividades (Art. 7)				
22	Determinación de la base imponible (Art. 11)				
23	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					
24	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)				
25	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art.24)				
26	Renovación (Art.27)				
27	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)				
28	Terminación de la actividad turística (Art. 32)				
29	Cambio de actividad turística (Art. 31)				
ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012					
30	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)				
31	Clasificación (Art. 6)				

32	Parqueaderos (Art. 8)				
33	Desplazamiento de personas no videntes (Art. 14)				
34	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)				
35	Acensores (Art. 16)				
36	Requisitos para Acensores (Art. 17)				
37	Rampas (Art. 18)				
38	Requerimientos de Rampas (Art. 19)				
39	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)				
40	Información y señalización (Art. 20)				
41	Medios alternativos de accesibilidad (Art. 21)				
42	PERMISO DE BOMBEROS				
43	PERMISO ARCSA				

Elaborado por: Boris Uquillas.

Anexo 3. Encuestas



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 interno, para la propuesta de indicadores de Buenas Prácticas para el sector de A&B

INSTRUCCIONES GENERALES:

- a) 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
- b) Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta
- c) Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

1. **¿Cuál es su género?** 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?**

1. () Primaria
2. () Secundaria
3. () Superior
4. () Universitario
5. () Posgrado

4. ¿Con qué frecuencia suele visitar establecimientos de A&B?

1. () Una vez al mes
2. () Dos veces al mes
3. () Mas de dos veces al mes

5. ¿Cómo calificaría el servicio que brindan los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba?

1. () Excelente
2. () Bueno
3. () Regular
4. () Malo
5. () Pésimo

6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

- () Si
() No

7. ¿Conoce algún establecimiento de A&B que mantenga buenas prácticas?

- () Si
() No

8. ¿Cuál es el nombre de establecimiento??

9. ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B en la ciudad?

Si

No

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

1. Si

2. No

GRACIAS POR SU COLABORACION

Pregunta 4.

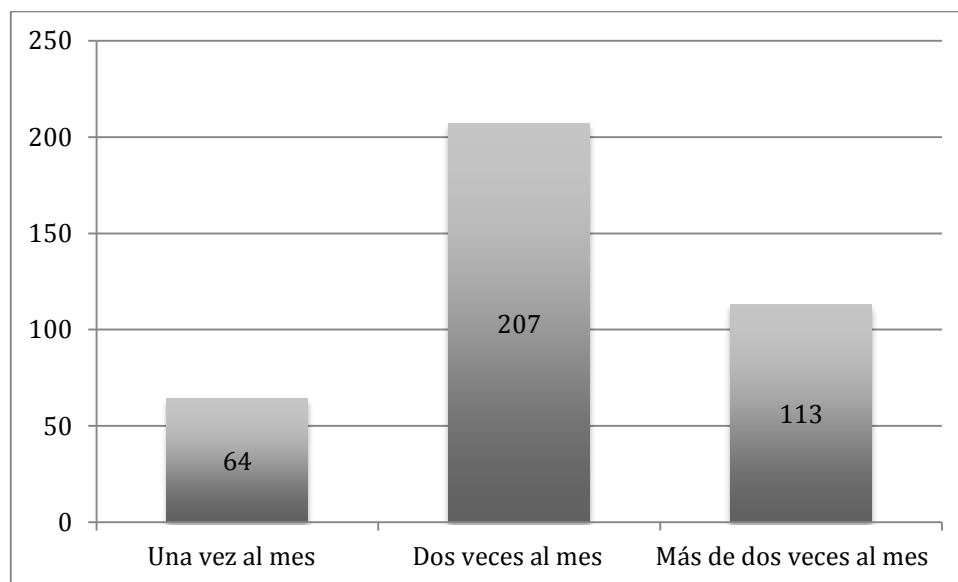
Tabla 25: ¿Con qué frecuencia suele visitar los establecimientos de A&B?

Respuesta	Frecuencia
Una vez al mes	64
Dos veces al mes	207
Más de dos veces al mes	113
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes y/o turistas que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 1: ¿Con qué frecuencia suele visitar los establecimientos de A&B?



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

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: Podemos decir que el 54% de los encuestados visitan la ciudad de Riobamba dos veces al mes, más de dos veces al mes 29% y una vez al mes 17%, en el cual se determinó el tipo de cliente y el valor que dará a la investigación cada uno de ellos.

Pregunta 5.

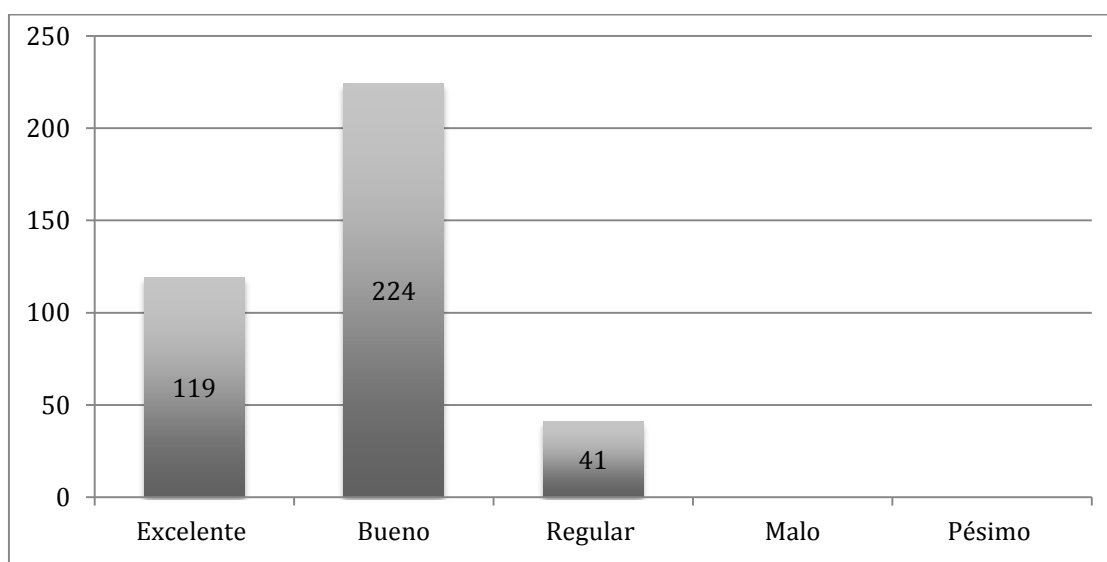
Tabla 26: ¿Cómo calificaría el servicio que brindan los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia
Excelente	119
Bueno	224
Regular	41
Malo	0
Pésimo	0
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 2: ¿Cómo calificaría el servicio que brindan los establecimientos de A&B de la ciudad de Riobamba?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: Podemos decir que el 58% de los encuestados dicen que es bueno los servicios que prestan los establecimientos de A&B turísticos, un 31% dijo que son excelentes los servicios y el 11% es regular excelente.

Pregunta 6.

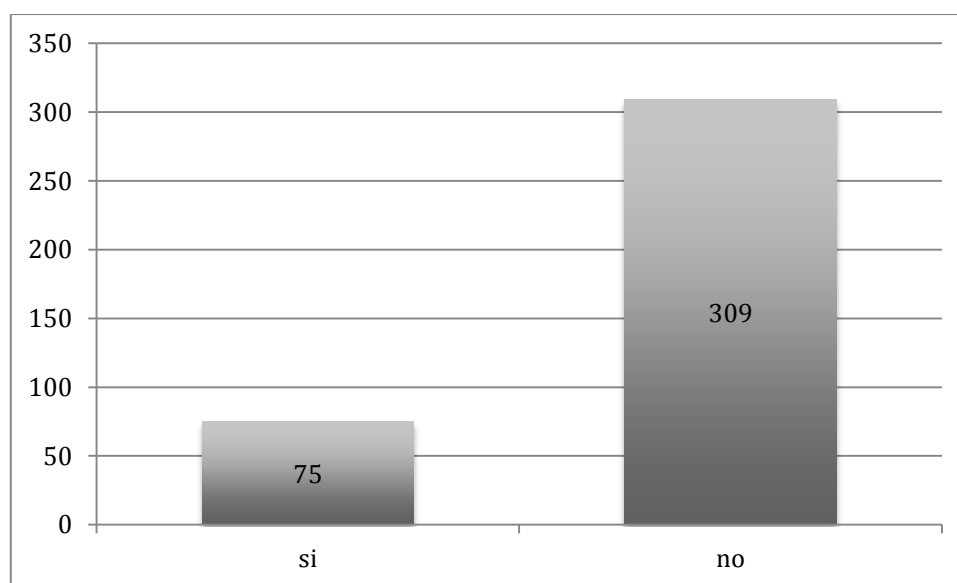
Tabla 27: ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia
Si	75
No	309
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 3: ¿Conoce sobre las buenas prácticas?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: Podemos decir que el 80% de los encuestados no conocen lo que es buenas prácticas, mientras el 20% si lo conoce.

Pregunta 7.

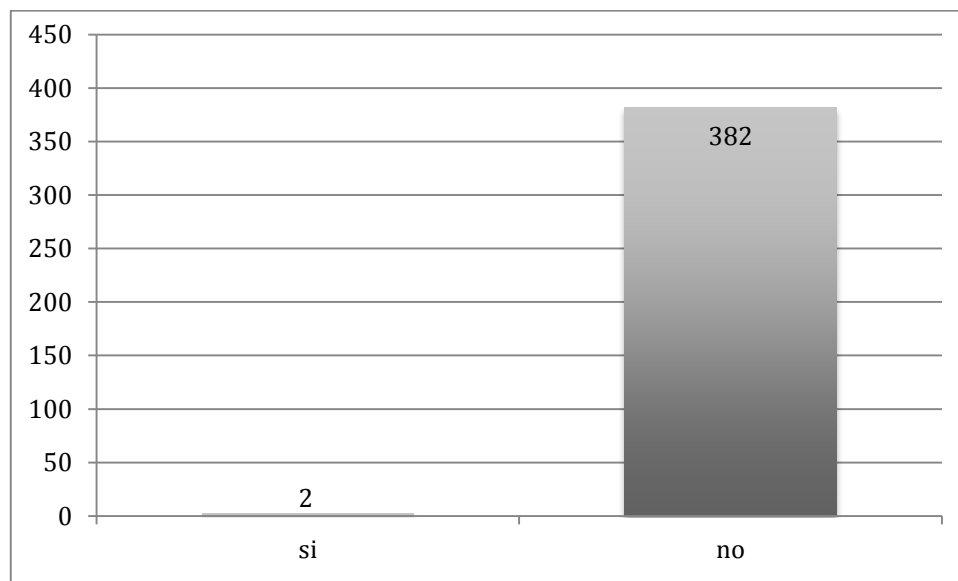
Tabla 28: ¿Conoce algún establecimiento de A&B que mantenga buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia
Si	2
No	382
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 4: ¿Conoce algún establecimiento de A&B que mantenga buenas prácticas?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: Podemos decir que el 99% de los encuestados no conocen un establecimiento que mantenga buenas prácticas, mientras el 1% si lo conoce.

Pregunta 8.

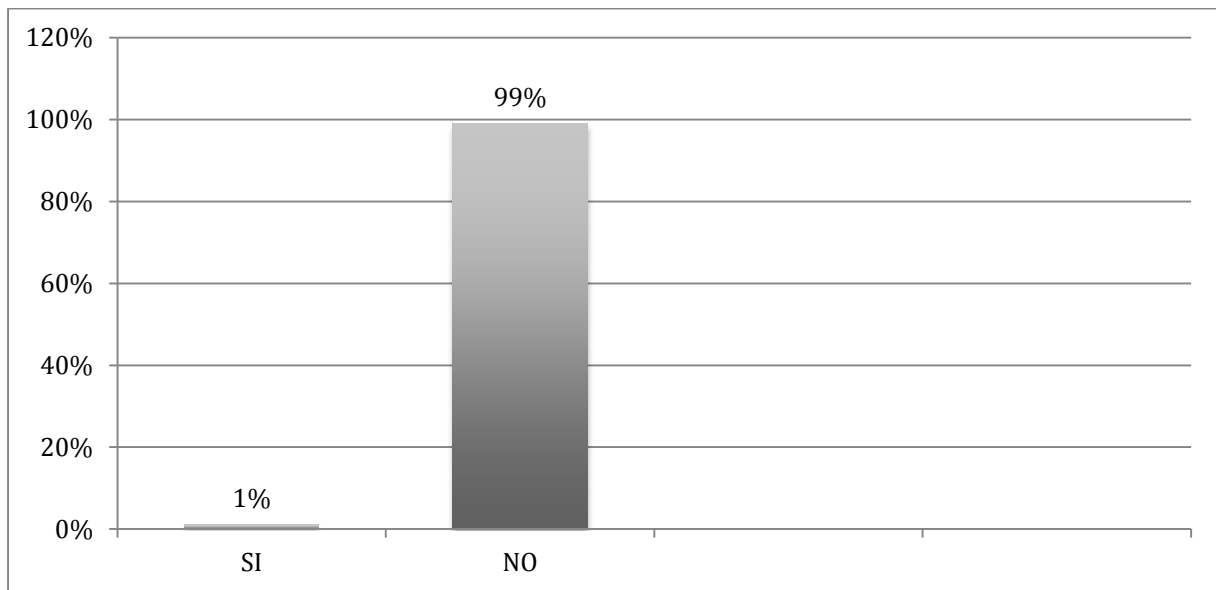
Tabla 29: ¿Cuál es el nombre de establecimiento?

Respuesta	Frecuencia
Si	1
No	383
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 5: ¿Cuál es el nombre de establecimiento?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: En la pregunta anterior el 1% que detallo si conocer un establecimiento de A&B turístico que mantenga buenas prácticas nos dio como establecimiento a Restaurante Bonny.

Pregunta 9.

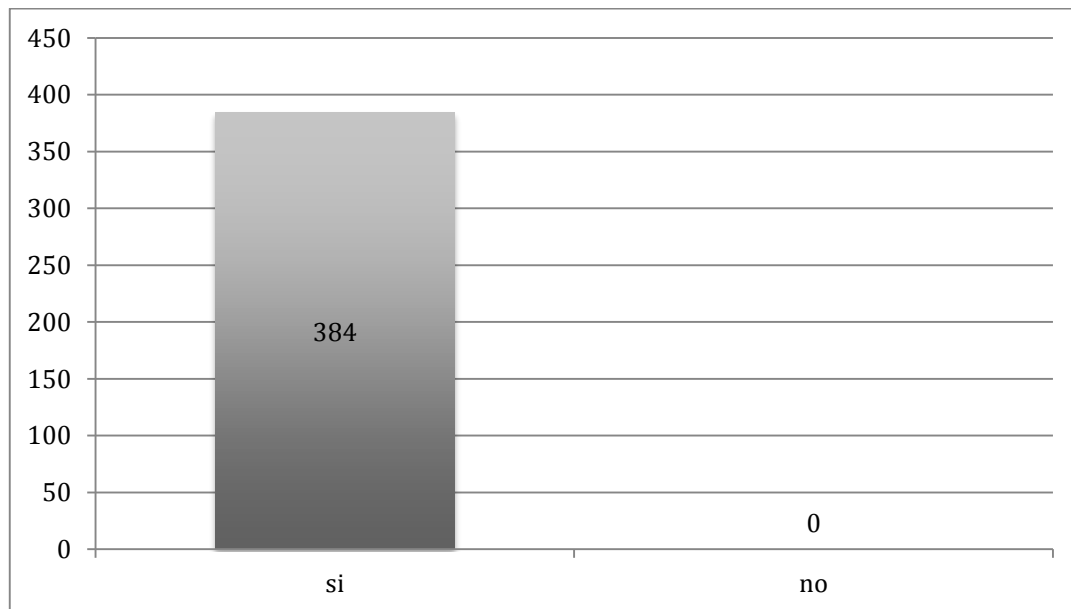
Tabla 30: ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B en la ciudad?

Respuesta	Frecuencia
Si	384
No	0
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 6: ¿Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B en la ciudad?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: Podemos decir que el 100% de los encuestados afirman necesarios indicadores de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de A&B.

Pregunta 10.

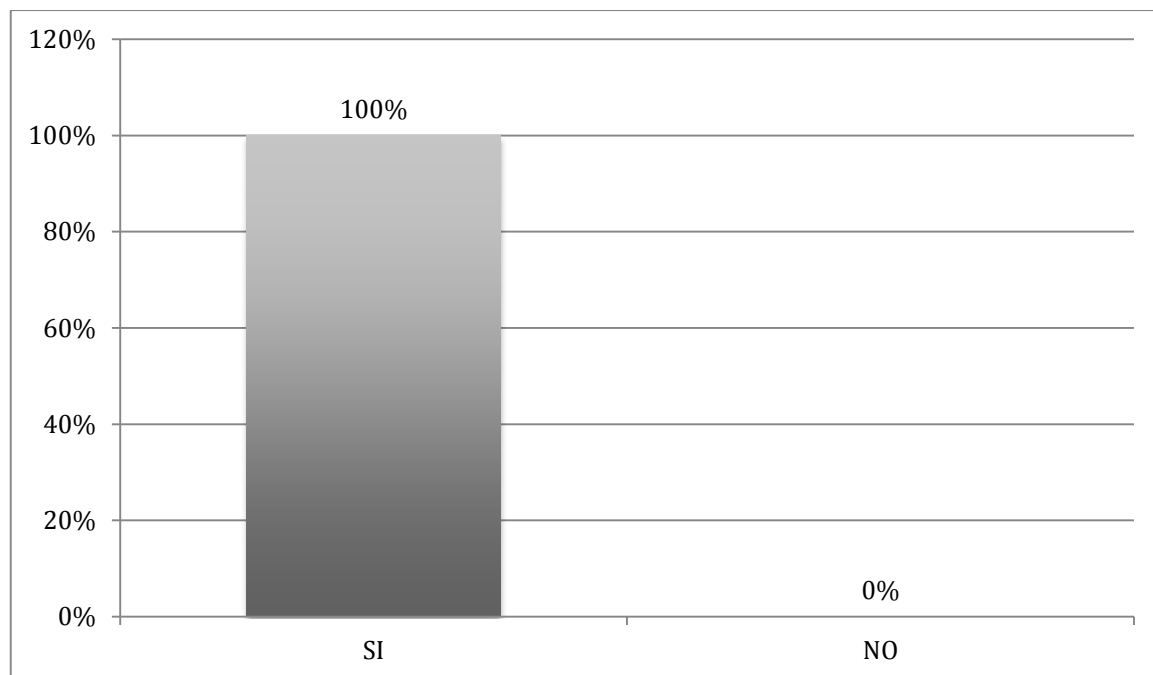
Tabla 31: ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia
Si	384
No	0
Total	384

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes que visitaron los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas.

Gráfico 7: ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?



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

Elaborado por: Boris Uquillas.

Interpretación: El 100% de los encuestados cree que es necesario fomentar un turismo, sostenible, para que la ciudad sea potencia turística dentro del país



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS 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 de Buenas Prácticas para el sector de A&B

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. ¿Cuál es su función dentro de la empresa?

1. Gerente
2. Administrador
3. Propietario

5. ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?

1. Óptimo
2. Regular
3. Malo

6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?

- Si
 No

7. ¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?

- Si
 No

8. ¿Cree que las buenas prácticas posicionarán su empresa en el mercado turístico?

- Si
 No

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

- Si
 No

10. Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser altamente potencial en la ciudad de Riobamba

1. Si
2. No

GRACIAS POR SU COLABORACION

Pregunta 4

¿Cuál es su función dentro de la empresa?

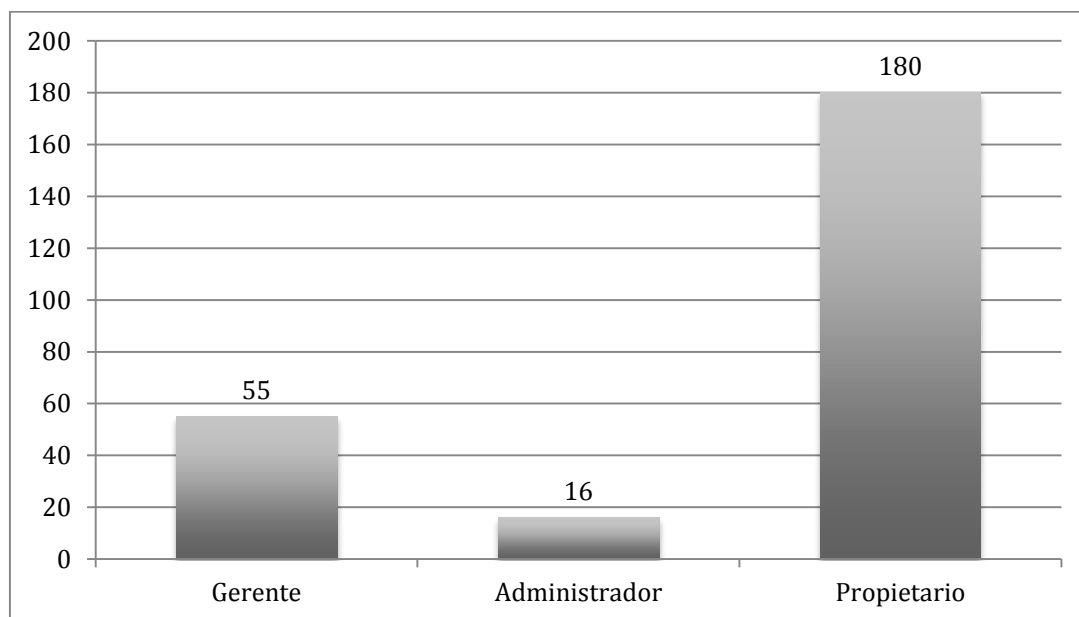
Tabla 32: ¿Cuál es su función dentro de la empresa?

Respuesta	Frecuencia
Gerente	55
Administrador	16
Propietario	180
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 8: ¿Cuál es su función dentro de la empresa?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 72% de los encuestados respondieron que son los propietarios de las empresas, el 22% que son los gerentes y el 6% respondieron que son los administradores

Pregunta 5

¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?

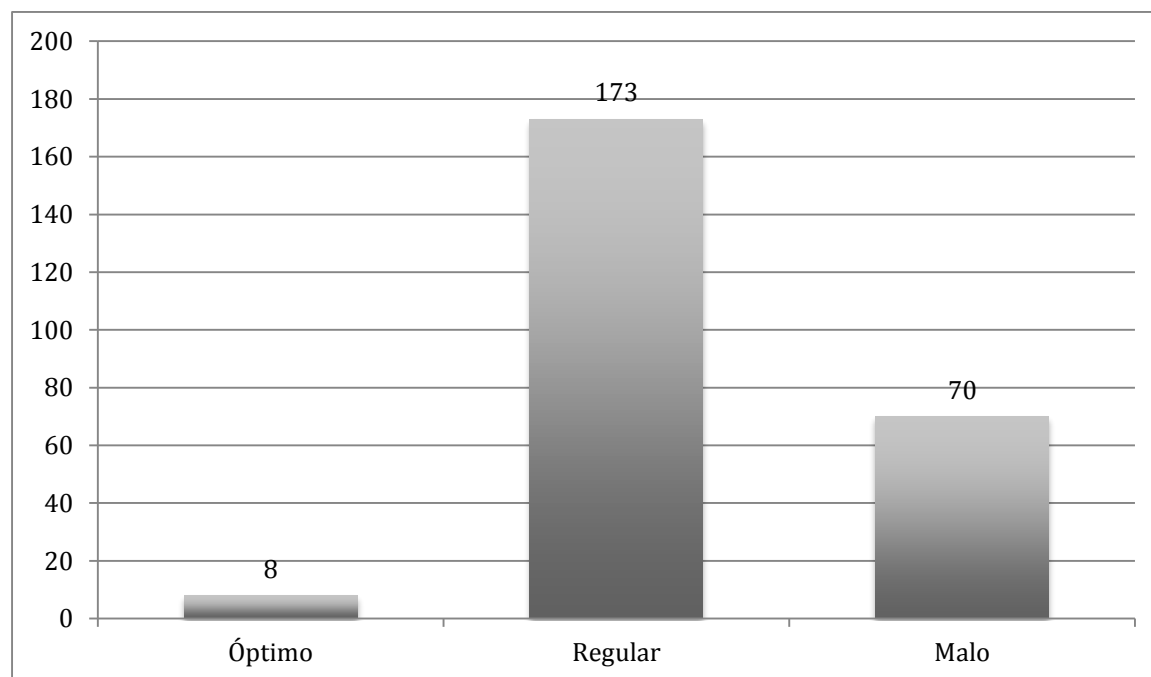
Tabla 33: ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?

Respuesta	Frecuencia
Óptimo	8
Regular	173
Malo	70
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 9: ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 69% de los encuestados respondió que la gestión dentro de sus empresas es regular, el 28% respondió que es malo y el 3% respondió que es óptima.

Pregunta 6

¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?

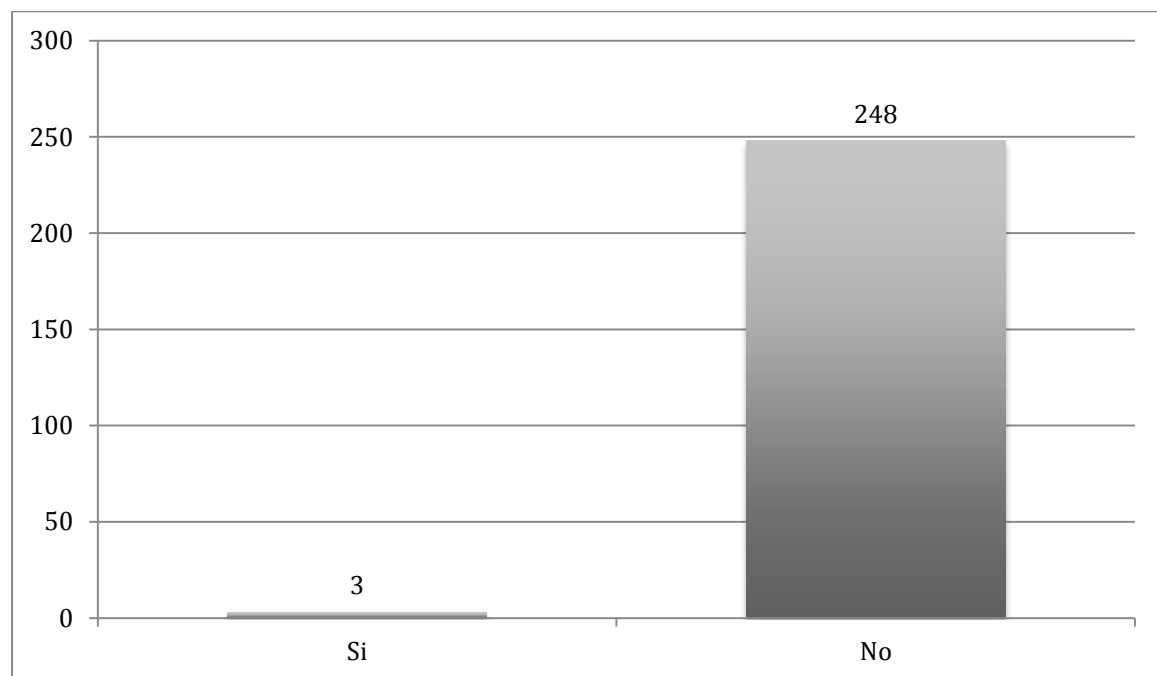
Tabla 34: ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?

Respuesta	Frecuencia
Si	3
No	248
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 10: ¿Conoce sobre las buenas prácticas sostenibles?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 99% de los encuestados respondieron que no conocen de buenas prácticas sostenibles y el 1% respondió que si conoce sobre las buenas prácticas sostenibles.

Pregunta 7

¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?

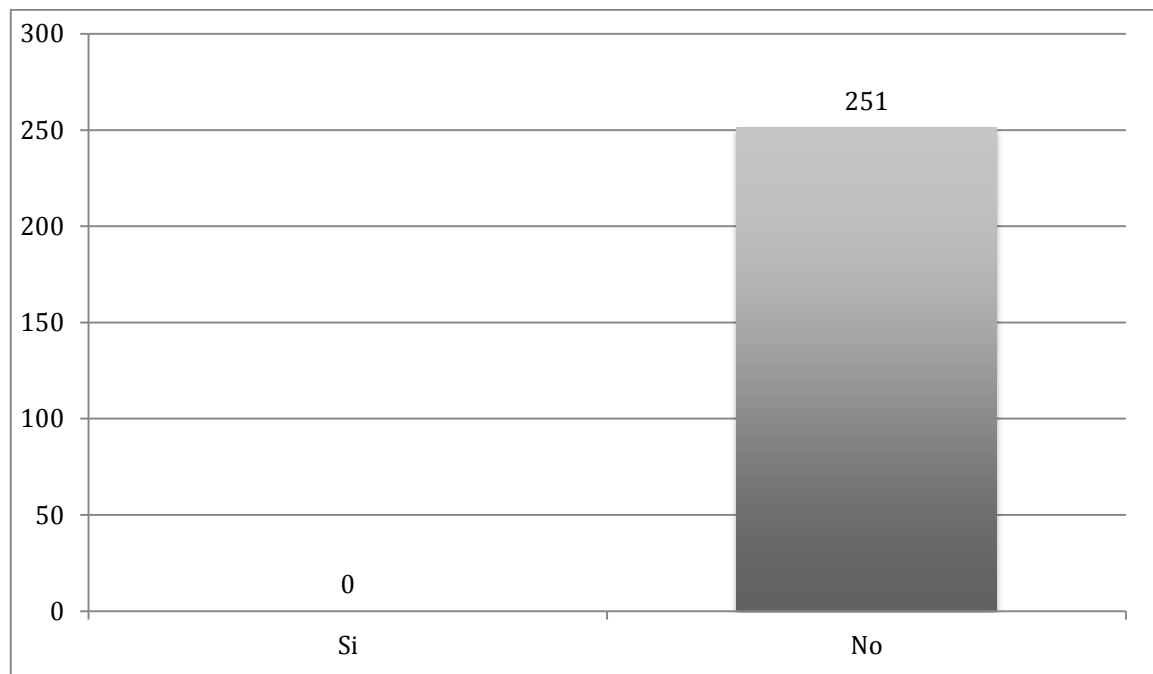
Tabla 35: ¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia
Si	0
No	251
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 11: ¿Su empresa realiza procesos de buenas prácticas?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 100% de los encuestados respondieron que las empresas que conducen no cuentan con procesos de buenas prácticas.

Pregunta 8

¿Cree que las buenas prácticas posicionaran su empresa en el mercado turístico?

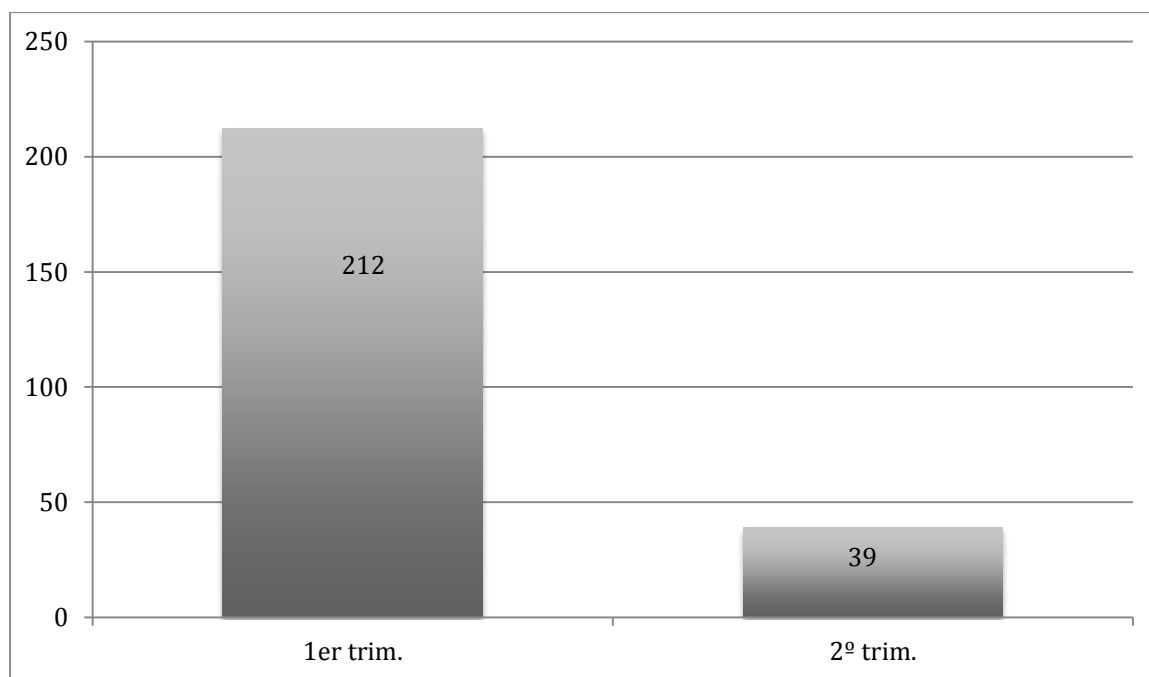
Tabla 36: ¿Cree que las buenas prácticas posicionaran su empresa en el mercado turístico?

Respuesta	Frecuencia
Si	212
No	39
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 12: ¿Cree que las buenas prácticas posicionaran su empresa en el mercado turístico?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 84% de los encuestados respondieron que creen necesario las buenas prácticas para lograr posicionar a sus empresas dentro del mercado turístico y el 16% respondió que no creen necesario.

Pregunta 9

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

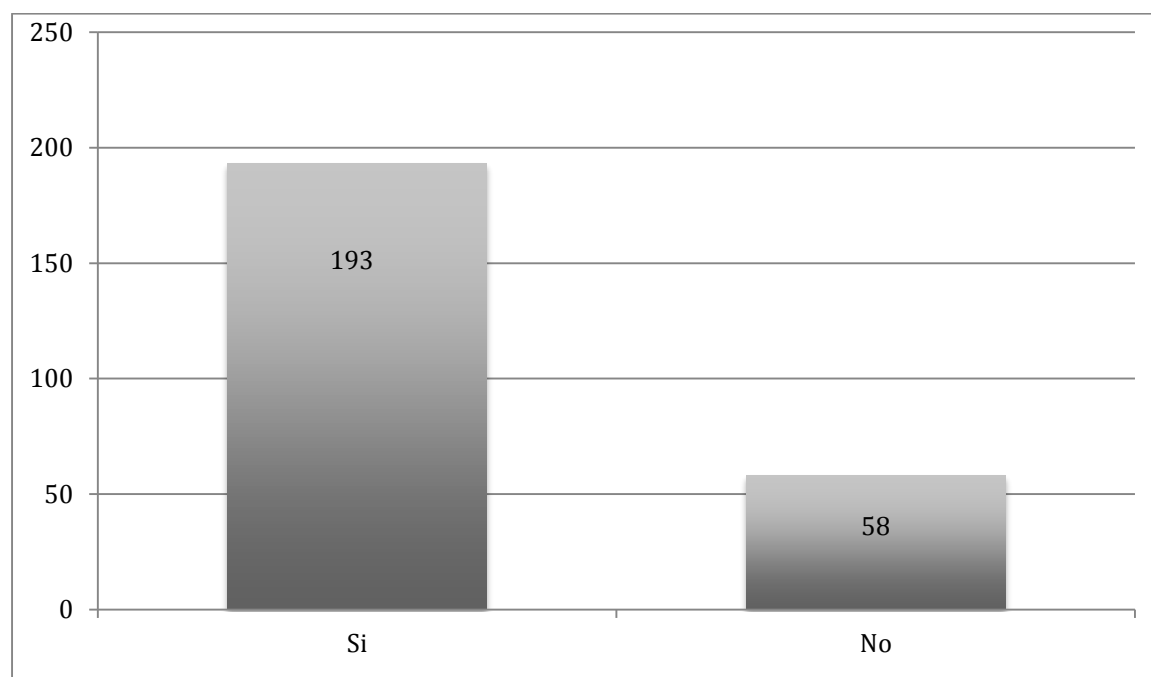
Tabla 37: Cree necesario implementar las buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad

Respuesta	Frecuencia
Si	193
No	58
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 13: ¿Cree necesario implementar las buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 77% de los encuestados si creen necesario implementar para mejorar la oferta turística en la ciudad, el 23% cree que no es necesario.

Pregunta 10

Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser alta mente potencial en la ciudad de Riobamba

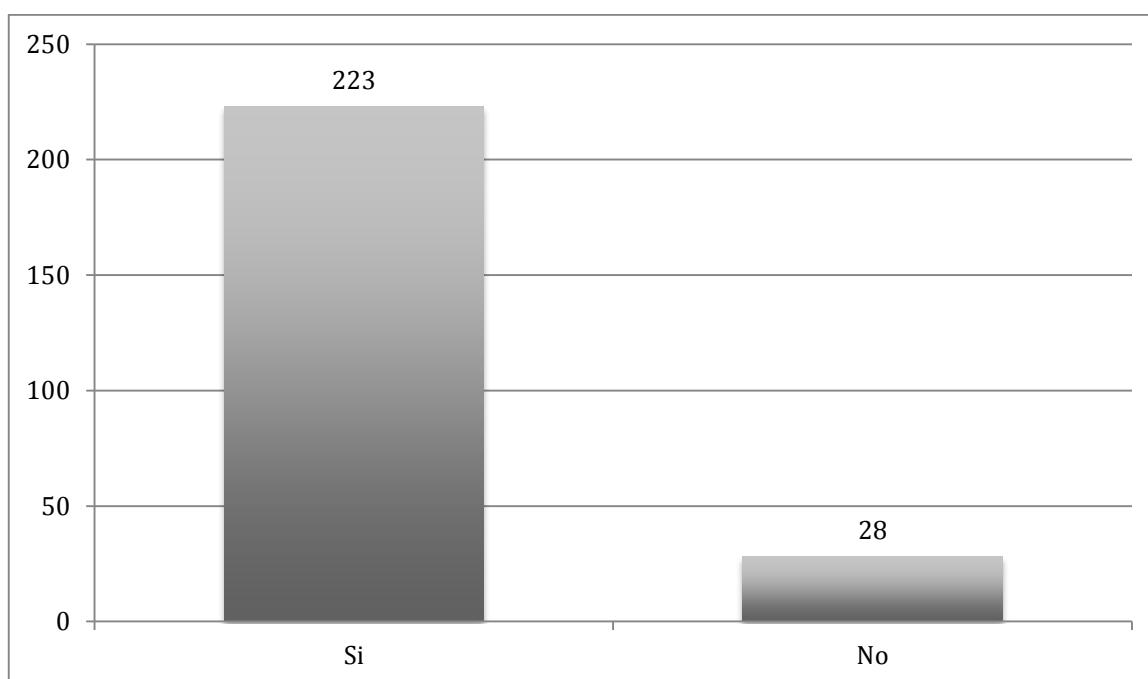
Tabla 38: ¿Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser alta mente potencial en la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia
Si	223
No	28
Total	251

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Gráfico 14: ¿Cree Ud. que el turismo gastronómico puede ser alta mente potencial en la ciudad de Riobamba?



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes internos de los establecimientos A&B de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Boris Uquillas

Interpretación: El 89% de los encuestados cree que el turismo gastronómico puede ser potencial en la ciudad de Riobamba, el 1% cree que no.



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

Encuesta para prestadores del sector de Alimentos & Bebidas

Fecha de la encuesta: / ____ / ____ / ____ /

El propósito de esta encuesta es obtener información de parte de los prestadores, mediante la cual se realizarán indicadores de buenas prácticas sostenibles para mejorar la gestión de los establecimientos de Alimentos & Bebidas turísticos.

INSTRUCCIONES GENERALES:

1. 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.
2. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas
3. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradecemos su colaboración.

- 1. Según las necesidades del sector de A&B, valore qué eje de turismo sostenible considera el más importante y a su vez las demás escalas dentro de su empresa.**

Eje Ambiental.

Se enfoca en la necesidad de revertir el deterioro ambiental.

Eje Socio-cultural.

Desarrollar condiciones que aporten a la calidad de vida dentro y fuera de la empresa, conjuntamente con la sociedad.

Eje Económico –Empresarial.

Mejorar la gestión sostenible, manejando correctamente planes de ahorro.

Eje Turista

El turista es de vital importancia para poder determinar los aspectos de calidad de la empresa

1= Indiferente, 2= Medianamente importante, 3=Importante, 4=Muy importante

Eje Ambiental.

Eje Socio-Cultural.

Eje Económico-Empresarial.

Eje Turista.

2. De los siguientes indicadores mencionados a continuación, ordene según crea correspondiente:

1= Indiferente, 2= Medianamente importante, 3=Importante, 4=Muy importante

	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	VALOR			
			1	2	3	4
Eje Ambiental	Reducción del consumo de agua	Reducir hasta un 10% de consumo de agua, mediante uso de instalaciones con descargas parciales y el uso adecuado del agua mediante contadores.				
	Reutilización de agua en baterías sanitarias	Emplear sistemas de reutilización de agua de lavamanos con conexiones al tanque del inodoro y/o utilizar métodos similares.				
	Reducción del consumo de 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 movimiento.				
	Reciclaje de residuos sólidos diferenciados	Realizar un plan para diferenciar la tipología de residuos sólidos, a su vez realizar convenios con empresas de reciclaje de la ciudad de Riobamba.				

	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	VALOR			
			1	2	3	4
Eje Socio-Cultural.	Generación de espacios sociales, culturales y artísticos	Generar espacios para artistas locales que contribuyan a la identidad riobambeña, se deberá disponer estos espacios una vez por mes.				
	Diseñar oferta gastronómica local dentro de los menús de los establecimientos	Establecer dos platos de comida y/o bebidas tradicionales de la ciudad con recetas típicas para diversificar la oferta y empoderar la comida riobambeña				
	Bienestar social	Fortalecimiento de la producción local, estableciendo una cadena de valor con preferencias agrícolas y/o ganaderas para predilección del productor local.				
	Bienestar con la sociedad y el empleo	Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.				

			VALOR			
Eje Económico-Empresarial.	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	1	2	3	4
	Reducción de riesgo laboral	Capacitar a los colaboradores al menos 4 veces al año sobre los riesgos laborales dentro de la empresa, en cuanto al uso de artefactos o herramientas laborales.				
	Seguridad alimentaria	Capacitar al menos 6 veces al año sobre las condiciones de adquisición, conservación y producción de alimentos, según los protocolos de ley.				
	Calidad	Generación de un plan de gestión de calidad, el cual dependerá del tamaño y afluencia de clientes tanto internos como externos.				
	Plan de procesos	Generar un sistema de estandarización de procesos del establecimiento				

			VALOR			
Eje Turista.	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	1	2	3	4
	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.				
	Concientización	Capacitar periódicamente al personal sobre el servicio al cliente; a su vez medir el grado de aprendizaje y servicio personalizado.				
	Información Turística	Mediante la Dirección de Turismo del GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de las empresas sobre atractivos turísticos.				
	Plan de comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los clientes para fomentar una cultura de cuidado sostenible.				

*** Sugerencias**

Sello

Tabla 39: Resultados Indicadores

RESULTADOS INDICADORES						
	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	4	2	1	2	9
	Económico	1	1	5	2	9
	Socio	2	5	2		9
	Turista	1	1	1	6	9
	Pregunta	2. De los siguientes indicadores mencionados a continuación, ordene según crea correspondiente				
	Ponderación	1	2	3	4	
Eje Ambiental	1	2	5	1	1	9
	2	5	1	3		9
	3		2	2	5	9
	4	3	1	4	1	9
Eje Socio - cultural	Ponderación	1	2	3	4	
	1	2	1	4	2	9
	2	1	2	2	4	9
	3	2	3	2	2	9
	4	4	3	1	1	9
Eje Económico	Ponderación	1	2	3	4	
	1	2	1	3	3	9
	2	1	2	3	3	9
	3		5	1	3	9
	4	6	1	2		9
Eje Turista	Ponderación	1	2	3	4	
	1	1	2	5	1	9
	2		3	1	5	9
	3	3	1	3	2	9
	4	5	3		1	9

Anexo 4. FODA

Tabla 40: FODA A&B

<p style="text-align: center;">F</p> <p>F1. Sector con amplia oferta de servicios F2. Sector con mayores volúmenes de ventas F3. Costos accesibles para el consumidor F4. Negocio familiares como fuente patrimonial F5. Ubicación geográfica ventajosa</p>	<p style="text-align: center;">O</p> <p>O1. Destino con potencial histórico y artístico O2. Profesionales de turismo y gastronómico formados en universidades locales O3. Turismo como vía de desarrollo local</p>
<p style="text-align: center;">D</p> <p>D1. Escasa gestión administrativa D2. Baja conexión de gestores turísticos D3. Gestión empírica D3. Escasos conocimientos de cuidado ambiental D4. Bajos conocimientos de destinos turísticos de la zona D5. Insuficiente relación con la comunidad</p>	<p style="text-align: center;">A</p> <p>A1. Inseguridad ciudadana local A2. Competencia desleal A3. Instituciones públicas turísticas con horarios fuera del itinerario turístico A4. Escases de incentivos a los prestadores A5. Baja concientización ambiental</p>

Elaborado por: Boris Uquillas.

Tabla 41: Estrategias FODA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <p>F1. Sector con amplia oferta de servicios F2. Sector con mayores volúmenes de ventas F3. Costos accesibles para el consumidor F4. Negocio familiares como fuente patrimonial F5. Ubicación geográfica ventajosa</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1. Inadecuada gestión administrativa D2. Baja conexión de gestores turísticos D3. Gestión empírica D3. Escasos conocimientos de cuidado ambiental D4. Bajos conocimientos de destinos turísticos de la zona D5. Insuficiente relación con la comunidad D6. Carencia de identificación local gastronómica D7. Carencia de buenas prácticas sostenibles</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1. Destino con potencial histórico y artístico O2. Profesionales de turismo y gastronómico formados en universidades locales O3. Turismo como vía de desarrollo local</p>	<p>Estrategias (FO)</p> <p>(F1,O1) Fortalecer mediante la diversificación de servicios el destino (F5,O2) Mejorar los servicios de las empresas mediante la academia</p>	<p>Estrategias (DO)</p> <p>(D7,O2) Generar mediante la academia un manual de buenas prácticas sostenibles para el sector (D6,O1) Crear conciencia dentro de los prestadores para adecuar una oferta con identificación gastronómica local (D6,O2) Organizar espacios para los artistas locales y la comunidad dentro del sector</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1. Inseguridad ciudadana local A2. Competencia desleal A3. Instituciones públicas turísticas con horarios fuera del itinerario turístico A4. Escasez de incentivos a los prestadores A5. Baja concientización ambiental</p>	<p>Estrategias (FA)</p> <p>(F2,A5) Concientizar al sector de prácticas sostenibles (F3,A2) Concientizar sobre la competencia de los prestadores</p>	<p>Estrategias (DA)</p> <p>(D7,A4) Proponer buenas prácticas sostenibles con incentivos municipales a quienes se acojan a este proyecto (D1,A5) Plantear una gestión administrativa sostenible dentro del sector</p>

Elaborado por: Boris Uquillas.