



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 Ingeniera en Gestión Turística y
Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE
LOS ESTABLECIMIENTOS DE INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTES TURÍSTICOS DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA - CHIMBORAZO.

Autora:

Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda.

Tutor:

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira

Riobamba – Ecuador

Año 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 Ingeniera en Gestión Turística y
Hotelera

TRABAJO DE TITULACIÓN

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE
LOS ESTABLECIMIENTOS DE INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTES TURÍSTICOS DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA - CHIMBORAZO.

Autora:

Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda.

Tutor:

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira

Riobamba – Ecuador

Año 2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE TESIS.

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 INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTES TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA – CHIMBORAZO**, presentado por: Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda y dirigida por: Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira.

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 conestado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Silvia Aldaz.

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



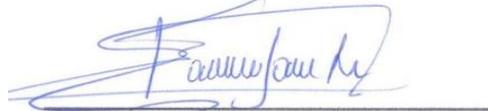
Mgs. Margoth Cali.

DIRECTORA DEL TRIBUNAL



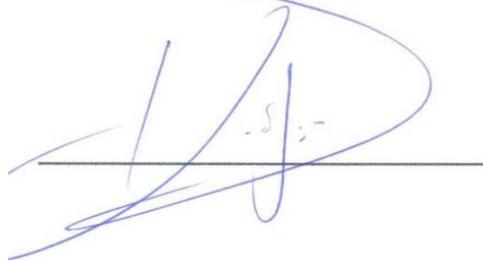
Mgs. Karen Santos.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgs. Carlos Inga.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA

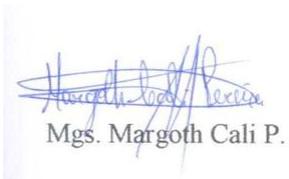
Por medio de la presente reciba un cordial y sincero saludo, a la vez que tengo el agrado de comunicar que la Srta. Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda, con número de cédula 070650579-9, egresada de la Facultad de Ciencias Política y Administrativas; con el tema de proyecto “BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE INTEMEDIACIÓN Y TRANSPORTE TURÍSTICO 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



Mgs. Margoth Cali P.

AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN.

La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación nos corresponde exclusivamente a: Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda y a la directora del proyecto: MSc. Margoth Isabel Cali Pereira y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



Joselyn Mercedes Gutiérrez Rueda

C.I. 070650579-9

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a mi hermano Álvaro que hoy no está con nosotros pero fue mi ejemplo a seguir, digno guerrero de la vida y muy perseverante.

A mis pilares fundamentales que son mis padres, por su esfuerzo y sacrificio porque han sabido ser mi soporte y apoyo en este proceso profesional, en especial a Yolanda Rueda mi dama admirable por no desmayar en los momentos más cruciales de nuestras vidas ser una madre abnegada e incondicional en todo momento.

A lo que resta de mi familia quienes se han hecho presentes de una u otra forma durante mi ausencia en mi ciudad natal.

Y por último todo lo que hago es por un motivo que viene en camino para darle lo mejor de mí, brindarle un buen futuro y ser un buen ejemplo.

AGRADECIMIENTO.

A Dios por bendecirme siempre, brindarme la vida y la sabiduría, por cuidarme y guiar mi camino para permitirme culminar mis estudios.

A mi familia por su amor incondicional, que a través de la distancia han sabido brindarme el apoyo necesario para seguir adelante.

A mis docente de la carrera de Gestión Turística y Hotelera que más que profesores han sabido ser amigos y ayudarme a sobresalir en cualquier momento.

Prólogo.

El trabajo de investigación que se presenta a continuación lleva el título de “Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para mejorar la Gestión en los establecimientos de Intermediación y Transportes Turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo”.

Lo que se pretende lograr de esta investigación es basarse en buenas prácticas de turismo sostenible para así incrementar mejoras en los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad y poder brindar al usuario y/o cliente una mejor calidad en cuanto a sus servicios y productos que oferte, para seguir cumpliendo sus expectativas y así lograr su satisfacción y por ende una buena recomendación de los servicios prestados.

Resumen.

El presente trabajo de investigación se lo realizó bajo los siguientes parámetros:

La introducción es un bajo concepto en general de lo que se quiere lograr y a dónde quiere llegar con la investigación, seguido los objetivos de forma clara y concisos para la elaboración, realizando después un estado de arte en donde separamos la variable dependiente e independiente basándose en conceptos de autores relevantes que aporten criterios importantes a esta investigación, una metodología que se aplica para llegar a un análisis y obtención de resultados concretos hacia la investigación y por último la propuesta que detalla lo que se realizará en un tiempo determinado para descartar la problemática de este proyecto de investigación.

Abstract

The following research work is shown under the following parameters: The introduction is a low concept in general of what can be achieved and the objectives of this research, the aim of clear and concise way for the production of it, after that the state of the art study where the location of the dependent variable is independent, based on the most relevant authors who provide important criteria for this research, the methodology to reach them in order to analyze and obtain results and finally the proposal details that can be done in a specific time to rule out, one research of this issue.

Keywords: concept, based, authors, details.


Reviewed by: Valle, Doris
Language Center Teacher



Índice General:

A.	INTRODUCCIÓN.	16
B.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	17
I.	OBJETIVO GENERAL	17
II.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
C.	ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA.	20
I.	VARIABLE INDEPENDIENTE – BUENA PRÁCTICA	20
II.	VARIABLE DEPENDIENTE – GESTIÓN	24
D.	METODOLOGÍA.	26
i.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
	Descriptivo:	26
a)	Tipo de investigación	27
	Bibliográfico:	27
b)	Métodos	27
	Longitudinal:	27
	De Campo:	27
c)	Técnicas e Instrumentos	27
	Encuesta:	27
	Cuestionario:	28
ii.	POBLACIÓN Y MUESTRA.	28
	Cliente Interno:	28
	Cientes Externos:	28
E.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	30
	Discusión	32
	PROPUESTA.	33
I.	INTRODUCCIÓN	33
II.	ALCANCE Y EL CAMPO DE APLICACIÓN	34
III.	LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS	34
IV.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN, LAS RESPONSABILIDADES Y LAS AUTORIDADES	35
V.	DESARROLLO	35
A.	Panorama del Turismo en la ciudad de Riobamba	35
B.	Turismo Sostenible	36

C.	Criterios globales de sustentabilidad.....	36
D.	Normativa legal sector de intermediación turística.....	36
E.	Normativa legal sector transporte turístico	39
F.	Ejes.....	41
G.	Diseño transmisión de datos.....	46
H.	Diseño y elaboración de producto definitivo de difusión de indicador.....	48
F.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
G.	GLOSARIO.....	50
H.	BIBLIOGRAFÍA:.....	52
I.	ANEXOS.	52

Indice de tablas:

Tabla 1.	FODA: Sector Intermediación Turística	18
Tabla 2.	FODA: Sector Transporte Turístico.....	19
Tabla 3.	Variable Independiente: Buenas Prácticas	23
Tabla 4.	Variable Dependiente: Gestión	26
Tabla 5.	Encuesta cliente externo.....	30
Tabla 6.	Encuesta cliente interno	31
Tabla 7.	Reglamento de operación e intermediación turística	36
Tabla 8.	Reglamento de actividades turísticas	37
Tabla 9.	Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias.....	37
Tabla 10.	Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual	37
Tabla 11.	Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba .	38
Tabla 12.	Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente	38
Tabla 13.	Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias.....	39
Tabla 14.	Reglamento de actividades turísticas	39
Tabla 15.	Reglamento de transporte terrestre turístico	39
Tabla 16.	Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual	40
Tabla 17.	Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba .	40
Tabla 18.	Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones	40
Tabla 19.	Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas	41
Tabla 20.	Implementación de los indicadores Eje Ambiental sector Intermediación Turística.....	42
Tabla 21.	Implementación de los indicadores Eje Socio - Cultural sector Intermediación Turística.....	42
Tabla 22.	Implementación de los indicadores Eje Económico– Empresarial sector Intermediación Turística.....	43
Tabla 23.	Implementación de los indicadores Eje Turista sector Intermediación Turística.	43

Tabla 24. Implementación de los indicadores Eje Ambiental sector Transporte Turístico.	43
Tabla 25. Implementación de los indicadores Eje Socio - Cultural sector Transporte Turístico.	44
Tabla 26. Implementación de los indicadores Eje Económico Empresarial sector Transporte Turístico.	44
Tabla 27. Implementación de los indicadores Eje Turista sector Transporte Turístico.	45
Tabla 28. Trasmisión de datos de ejes.....	46
Tabla 29. Transmisión de datos eje ambiental	46
Tabla 30. Transmisión de datos eje socio-cultural	47
Tabla 31. Transmisión de datos eje económico-empresarial	47
Tabla 32. Transmisión de datos eje turista	48
Tabla 33. Check list de verificación de ejes.....	48
Tabla 34. ¿Cuál es su género?.....	58
Tabla 35. ¿Cuál es su edad?	59
Tabla 36. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?	60
Tabla 37. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la ciudad de Riobamba?.....	61
Tabla 38. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba?	62
Tabla 39. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?.....	63
Tabla 40. ¿Conoce algún establecimiento de intermediación y/o transporte turístico que mantenga buenas prácticas?.....	64
Tabla 41. ¿Cuál es el nombre del lugar? (En caso que la respuesta de la anterior pregunta fue afirmativa)	65
Tabla 42. ¿Cree necesario un manual de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos en la ciudad?	66
Tabla 43. ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?	67
Tabla 44. Reglamento de operación e intermediación turística	68
Tabla 45. Reglamento de actividades turísticas	69
Tabla 46. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias	69
Tabla 47. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual	70
Tabla 48. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba	72
Tabla 49. Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente	73
Tabla 50. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias.....	74
Tabla 51. Reglamento de actividades turísticas	75
Tabla 52. Reglamento de transporte terrestre turístico	76
Tabla 53. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual	79
Tabla 54. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba	80
Tabla 55. Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones	81
Tabla 56. Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas	81
Tabla 57. Check list sector intermediación turística	83
Tabla 58. Check list sector transporte turístico	86
Tabla 59. Operalización de variables	89

Índice de Gráficos:

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?.....	58
Gráfico 2. ¿Cuál es su edad?.....	59
Gráfico 3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?.....	60
Gráfico 4. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la ciudad de Riobamba?.....	61
Gráfico 5. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba?.....	62
Gráfico 6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?.....	63
Gráfico 7. ¿Conoce algún establecimiento de intermediación y/o transporte turístico que mantenga buenas prácticas?.....	64
Gráfico 8. ¿Cuál es el nombre del lugar? (En caso que la respuesta de la anterior pregunta fue afirmativa).....	65
Gráfico 9. ¿Cree necesario un manual de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos en la ciudad?.....	66
Gráfico 10. ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?.....	67

Índice de Anexos:

Anexo n°1. Encuesta cliente interno.....	54
Anexo n°2. Encuesta cliente externo.....	56
Anexo n° 3. Análisis e interpretación.....	58
Anexo n° 4. Reglamento de operación e intermediación turística.....	68
Anexo n°5. Reglamento de actividades turísticas.....	69
Anexo n° 6. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias.....	69
Anexo n° 7. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual.....	70
Anexo n°8. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba.....	72
Anexo n° 9. Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente.....	73
Anexo n°10. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias.....	74
Anexo n°11. Reglamento de actividades turísticas.....	75
Anexo n° 12. Reglamento de transporte terrestre turístico.....	76
Anexo n° 13. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual.....	79
Anexo n°14. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba.....	80
Anexo n° 15. Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones.....	81
Anexo n° 16. Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas.....	81
Anexo n° 17. Check List sector intermediación turística.....	83
Anexo n° 18. Check list sector transporte turístico.....	86
Anexo n°19. Operacionalización de Variables.....	89

A. INTRODUCCIÓN.

Al hablar de buenas prácticas de turismo sostenible se refiere a una productividad que se desarrolla con una base de prácticas empresarias asegurando así su crecimiento y beneficio de quienes hacen parte de ella.

Una empresa turística se pretende que alcance un desempeño operativo sostenible, de tal modo que promueva la responsabilidad y el ahorro de los recursos que se involucran en su mejoramiento, teniendo en cuenta la responsabilidad de acciones que estén de parte y a favor de un servicio de calidad, a través de un sistema de gestión sostenible detallando que un manual de calidad es una herramienta de promoción para logra la eficiencia y eficaz de la empresa.

Analizando la situación actual del tema planteado se pudo deducir que los intermediarios y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba, deberían cumplir con las buenas prácticas, siendo su principal problema con mucha influencia ocasionando así un lento crecimiento en el mercado y por lo tanto una débil competitividad en el sector turístico local.

Unas buenas prácticas va enfocado en disminuir sus efectos y establecer las posibles soluciones que permitan su competitividad y su calidad de servicios, esto quiero decir que de aquí nace como respuesta a las necesidades de calidad, incentivando a las personas a cuidar y manejar óptimamente los recursos a su disposición, de tal modo que la actividad turística perdure y obtener el beneficio para los ciudadanos.

Las herramientas que proporcionan buenas prácticas de turismo sostenible pueden ser implementadas dentro de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad ya que estas pueden servir de apoyo para lograr la satisfacción de los turistas al visitar la ciudad de Riobamba.

Entonces para proyectar el desarrollo turístico local es necesario implementar la sostenibilidad como una alternativa para impulsar el turismo en la ciudad, generando productos turísticos amigables con el entorno y logrando áreas sostenibles económicas y ambientales.

Este proyecto de investigación viene a representar una oportunidad importante para los establecimientos de intermediación y transportes turísticos ubicados en la ciudad de Riobamba y su entorno como objeto de gestión, de esta manera abordaremos con precisión los problemas que actualmente se presenta y a su vez las oportunidades que nos brindan las buenas prácticas a implementar este proyecto mediante su realización.

De tal modo que la realización del proyecto sea de la forma más factible mediante su ejecución al exponer los indicadores fundamentales como: económicos, socioculturales, ambientales y turísticos, ya que así se quiere lograr la definición del objeto de transformación del producto, por lo tanto anhelamos fundamentar el estado de arte involucrando sus variables dependiente e independiente, con la que cuenta este trabajo, por último se pretende el diseño de la propuesta.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

I. OBJETIVO GENERAL

Analizar buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de buenas prácticas de los prestadores de intermediación y transportes turísticos, en cuanto a gestión y turismo sostenible.
- Relacionar los parámetros de buenas prácticas, dentro de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos para su correcta gestión.

FODA: Sector Intermediación Turística

Tabla 1. FODA: Sector Intermediación Turística

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Tener unidades y equipos de acuerdo al reglamento de Turismo.• Tener paquetes turísticos únicos.• Buena condición financiera para desarrollar la mayor parte de los proyectos.	<ul style="list-style-type: none">• Contar con un renombre en el mercado.• Crear fuentes de empleo a la gente de la comunidad.• Creación de convenios con otras instituciones para el crecimiento.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• No Contar con el personal capacitado para la operación turística.• Normas y reglamentos inexistentes para el desarrollo de un turismo sustentable.• No contar con un portafolio de los atractivos turísticos de la localidad.	<ul style="list-style-type: none">• Al ser una ciudad de paso no existe un desarrollo turístico deseado.• Una competencia desleal.• Existencia de un alto número de agencia y operadoras.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Este análisis FODA nos ayuda a evaluar los problemas dentro y fuera de la empresa, como resultado se llegó a mitigar que las debilidades y amenazas del sector de intermediación turística está siendo desfavorable para las empresas, lo cual se pretende mejorar las estrategias para lograr buenas oportunidades y fortalezas que incrementen al beneficio de las empresas.

FODA: Sector Transporte Turístico

Tabla 2. FODA: Sector Transporte Turístico

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Al tener todo en regla y contar con normativas legales obtendrán exoneraciones.• Contar con instalaciones adecuadas para la operación turística.• Experiencia en el mercado turístico.	<ul style="list-style-type: none">• La apertura de nuevos mercados turísticos.• Ser reconocido a nivel nacional como unas empresas líderes en la operación turística.• Trabajar en conjunto con las comunidades para el desarrollo social.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Normas y reglamentos inexistentes para el desarrollo de un turismo sustentable.• Parámetros incompletos para su acreditación como una empresa de calidad.• No contar con un portafolio de los atractivos turísticos de la localidad.	<ul style="list-style-type: none">• Al ser una ciudad de paso no existe un desarrollo turístico deseado.• Escaso control en la operación turística.• Baja difusión por parte de las autoridades.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Este análisis FODA nos ayuda a evaluar los problemas dentro y fuera de la empresa, como resultado se llegó a mitigar que las debilidades y amenazas del sector de transporte turístico está siendo desfavorable para las empresas, lo cual se pretende mejorar las estrategias para lograr buenas oportunidades y fortalezas que incrementen al beneficio de las empresas.

C. ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA.

El estado del arte le sirve al investigador como referencia para asumir una postura crítica frente a lo que se ha hecho y lo que falta por hacer entorno a una temática o problema de investigación; este sentido, luego se ha realizado una investigación documental – bibliográfica, se observa las siguientes investigaciones:

Para (Alliance, 2005) en la investigación de buenas prácticas para turismo sostenible argumenta que la “Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, es un primer producto concreto de la alianza entre las organizaciones de Rainforest Alliance y Counterpart Internacional, han identificado un común denominador en las iniciativas de turismo comunitario en Latinoamérica: la necesidad de contar con una herramienta que facilitará la mejora de la gestión empresarial y la adopción de buenas prácticas sostenibles, a través de una metodología participativa y con enfoque regional”.

Por otro lado la Superintendencia de Riesgo del Trabajo nos dice que “los manuales de buenas prácticas es un instrumento útil para el desarrollo de políticas preventivas en los ámbitos laborales y un soporte de capacitación permanente para los trabajadores. Además de ello también es una guía de práctica para la prevención, protección y promoción de la salud en el trabajo.

Según (Velasco, 2001) el hablar de gestión lo define “el proceso como el conjunto de actividades que generan un valor intrínseco para el usuario o el cliente” lo que se refiere es que al cliente o usuario adquiere nuevas expectativas.

I. VARIABLE INDEPENDIENTE – BUENA PRÁCTICA

Buenas Prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y

que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación. (Aja, 2001)

La comunidad internacional ha considerado que para que una actuación o política urbana merezca el calificativo de Buena Práctica debe reunir, al menos los siguientes requisitos:

- Tener un impacto demostrable y tangible en la mejora de las condiciones de vida de las personas.
- Ser el resultado del trabajo conjunto entre los diferentes sectores que actúan y viven en la ciudad: la administración, los ciudadanos a través de sus asociaciones y el sector privado en general.
- Ser social, cultural, económica y ambientalmente sostenibles y duradera.
- Contribuir al fortalecimiento de la comunidad y de su capacidad de organización.
- Prestar especial atención a la resolución de los problemas de exclusión social ya sea de género, cultural, étnica o económica. (Aja, 2001)

Según Aja nos da a entender que buenas prácticas es fundamental para mejorar la calidad de vida, esto nos relaciona a un estilo de vida más sostenible.

Para llegar a considerar buenas prácticas tiene que considerarse ciertos requisitos muy importantes como: el impacto demostrable, el fortalecimiento y capacidad de organización, la resolución de los problemas y todo lo que se conlleva al ambiente social, ambiental, sociocultural y económico.

El concepto de “Buena Práctica” ha ido incorporándose de un modo progresivo a la educación, a lo largo de las dos últimas décadas, en el plano internacional. La noción de “Buena Práctica” no

es sólo lo que aparenta en el lenguaje ordinario; es decir, va mucho más allá de lo que puede ser una práctica profesional considerada como buena por sus autores y posee unos rasgos característicos que hacen de ella algo más preciso, bastante más próximo a un concepto científico. (MINISTERIO, s.f.)

De acuerdo con la UNESCO una Buena Práctica en sus términos generales debe ser: Innovadora, Efectiva, Sostenible y Replicable; desarrollando políticas, iniciativas y actuaciones en demás lugares.

Dado que su origen se enlaza con la gestión, el concepto de buenas prácticas tiene una estrecha vinculación con los procesos de benchmarking, en los cuales se evalúa de manera comparada procesos, productos y trabajos de las organizaciones. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en un estudio del año 1997 constata que el intercambio de experiencias entre organizaciones de la administración pública se da con alta frecuencia y en los distintos niveles de gobierno.

Según Armijo (2004:3) tanto en los procesos de benchmarking como en los de buenas prácticas, los principales objetivos que se identifican son:

- Apoyar los esfuerzos dirigidos desde la autoridad central para el mejoramiento de la gestión de las instituciones públicas, entre los cuales la búsqueda de la eficiencia juega un papel fundamental.
- Apoyar las soluciones de problemas de mayor complejidad, mostrando cómo “lo hicieron otros” y estimulando la búsqueda de soluciones innovadoras.
- Establecer un ambiente de competitividad e incentivos dentro del sector público, a través de visibilización de los resultados, comparación y estímulos al buen desempeño.

- Fomentar la asociatividad para enfrentar las distintas problemáticas de gestión a nivel de campos específicos: compras gubernamentales, planificación estratégica, evaluación del desempeño, etc.
- Apoyar los procesos de evaluación tanto de políticas gubernamentales como de la propia gestión.

Las diversas experiencias reales tienden a confirmar la concepción abierta de las buenas prácticas, así se constatan en la descripción de los procesos de “detección y recolección de buenas prácticas” presentada por (Armijos, 2004), su análisis consideró:

- a) los procesos de benchmarking, que permiten identificar las instituciones líderes en determinadas áreas, con el objetivo de conocer de sus iniciativas y rescatar de ellas las que más destaquen en sus procesos de trabajo.
- b) concursos o premios en los cuales se invita a presentar las iniciativas desarrolladas para extraer -en un proceso comparativo- aquellas iniciativas que desde diversos puntos de vista representan un aporte a la gestión.
- c) la constitución de un grupo de tarea o panel de expertos reunidos por instituciones públicas o privadas de un mismo ámbito, en este caso la instancia puede complementar el trabajo de selección con encuestas, talleres o seminarios para detectar las iniciativas de mayor valor.

A continuación se detalla la tabla de estado del arte en relación a su variable independiente.

Tabla 3. Variable Independiente: Buenas Prácticas

Autores	Año	Tema	Aspectos relevantes
Aja	2001	Buenas prácticas	Es fundamental para mejorar la calidad de vida, esto nos relaciona a un estilo de vida más sostenible
UNESCO	2001	Buena práctica	Una Buen Práctica ha de ser innovadora, efectiva, sostenible, replicable.
Armijos	2004	Buena práctica	Establecer un ambiente de competitividad e incentivos dentro del sector público.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

II. VARIABLE DEPENDIENTE – GESTIÓN

Para (Hernández, 2011) define “La gestión en la empresa es la parte más importante, para prosperar tendrá que convertirse en un agente de cambio económico.” Lo que se generará un impacto positivo para la empresa.

El nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos: la calidad.

De tal modo, la calidad es ahora un elemento fundamental en el nuevo estilo de gestión de empresas.

Al referirse de gestión de calidad se entiendo por un conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándola por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

De este modo, una posible definición de “gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente”. (Duran, 1992)

Para (Dominguez P. R.) ”La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados óptimos dentro de la organización.

Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretender aplicar las mismas recetas que antaño”.

En su antiguo puesto de vendedor sus responsabilidades eran:

- Alcanzar el volumen de ventas que se había fijado.
- Organizar su propio tiempo con criterios personales para poder establecer contacto con el mayor número posible de clientes.
- Identificar a los clientes importantes que podría necesitar la empresa.

- Registrar sus visitas y pasas la información a su inmediato superior.

Pero en su nuevo puesto como jefe de ventas ahora es responsable de:

- Realizar las previsiones de ventas y cumplir los objetivos propuestos.
- Coordinar el tiempo no solo del personal de su departamento sino también del personal administrativo del mismo.
- Desarrollar un plan de prospección para alcanzar una mayor cuota de mercado.
- Diseñar las acciones promocionales y de publicidad, con lis comentarios e informaciones tanto para su departamento como para el resto de la organización.

La gestión se ve reflejada en el compañerismo dentro del trabajo siendo un clima laboral satisfactorio y eficientemente en la empresa obteniendo máximos resultados que logren su beneficio.

Según (Dominguez G. , 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”.

El autor Domínguez nos relata que la gestión empresarial es el proceso administrativo de una empresa, englobando tareas que contribuya a la empresa.

Dentro del proceso de gestión se hace necesario planificar, ejecutar, evaluar y controlar, por lo tanto es necesaria una revisión teórica de cada una de estas fases en relación al mejoramiento continuo.

Por otra parte, de acuerdo al autor Gutiérrez (2010), la mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

Refiriéndose al tema de mejora continua el autor se refiere a la consecuencia que conlleva a la administración y a los procesos de la empresa.

A continuación se detalla la tabla de estado del arte en relación a su variable dependiente.

Tabla 4. Variable Dependiente: Gestión

Autores	Año	Tema	Aspectos relevantes
Hernández	2011	Gestión	Es la parte más importante, para prosperar tendrá que convertirse en un agente de cambio económico
Gutiérrez	2010	Mejora continua	Consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos
Domínguez	2014	Gestión	Se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados óptimos dentro de la organización.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

D. METODOLOGÍA.

En cuanto a la metodología de la investigación, se aplicó lo siguiente, en base a lo necesario:

i. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptivo:

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

a) Tipo de investigación

Bibliográfico:

Los aportes informativos de libros, artículos científicos y demás herramientas complementarias, facilitando la recopilación de información, que sirvió de base en el desarrollo de este proyecto de investigación para las buenas prácticas de turismo sostenible de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos.

b) Métodos

Longitudinal:

Estudio y evaluación a los establecimientos de intermediación y transportes turísticos por un periodo prolongado de tiempo en lo cual se observó cambio producidos en el tiempo.

De Campo:

Este estudio se lo realizo In-situ es decir en lugar donde se observó las características y la situación actual de los establecimiento de intermediación y transporte turísticos, es decir se ha determinado cual es el impacto que tendrá las buenas prácticas de turismo sostenible.

c) Técnicas e Instrumentos

Encuesta:

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

Cuestionario:

El instrumento que ayudó a la investigación que van dirigidas tanto al cliente interno y externos, dando a conocer el estado actual de las buenas prácticas en el sector de intermediación y transportes turísticos.

ii. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población participativa, se realiza directamente al personal correspondiente que forma parte de Los transportes turísticos e intermediación de la ciudad de Riobamba y a sus clientes más frecuentes.

Cliente Interno:

Número de establecimiento de intermediación y transportes turísticos que actualmente se encuentran en el catastro turístico de la ciudad son un total de 35 establecimientos.

Considerando que la muestra es muy pequeño, se ha decidido utilizar el total de la población existente, es decir 35 establecimientos legalmente establecidos en la ciudad.

Cientes Externos:

Considerando que la población es muy extensa al contar con una información real, se procedió a calcular una muestra de población basándose en la formula infinita.

Para el cálculo de la muestra se hará uso de la formula estadística. La misma que será detallada y explicada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

p= 0.5 de probabilidad de ocurrencia.

q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia.

e= 0,05 (5%) margen de error.

Z= 1.96 %margen de confiabilidad

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2}$$

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

$$n = 384$$

La muestra es: 384 mediante la fórmula de población infinita y aplicada a los clientes externos de los establecimientos de transportes turísticos e intermediación turística de la ciudad de Riobamba.

E. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Los resultados obtenidos de la investigación mediante los diferentes instrumentos, dio a conocer que los clientes externos que hacen uso de los establecimientos de intermediación de transportes turísticos de la ciudad de Riobamba, dando su criterio se observó los siguientes resultados.

Tabla 5. Encuesta cliente externo

Nº	Variable	Pregunta	%	Análisis
1	Género	Masculino	69%	El mayor número de turistas que tenemos en la ciudad es del género masculino.
		Femenino	31%	
2	Edad	20 – 30	20%	Las personas que más visitan la ciudad oscilan en la edad de 31 a 40 años de edad.
		31 – 40	50%	
		41 – 50	30%	
		51 – 60	0%	
3	Instrucción Académica	Primaria	0%	Las personas de instrucción universitaria son los que más visitan ya que cuentan con un mayor tiempo para realizar actividades turísticas.
		Secundaria	0%	
		Superior	34%	
		Universitario	47%	
4	Frecuencia de Visita	Posgrado	19%	Un gran porcentaje de turistas visitan una vez al mes la ciudad de Riobamba.
		Una vez al mes	79%	
		Dos veces al mes	21%	
5	Servicio	Más de dos veces al mes	0%	Un gran porcentaje de turistas están de acuerdo que el servicio que presta el sector de intermediación y/o transporte turístico es bueno.
		Excelente	7%	
		Bueno	72%	
		Regular	21%	
		Malo	0%	
6	Buenas Prácticas	Pésimo	0%	Más de la mayoría de turistas no conoce sobre las buenas prácticas.
		Si	20%	
		No	80%	
7	Establecimiento con buenas prácticas	Si	1%	Casi la totalidad de turistas no conocen de establecimientos que tengan Buenas Prácticas.
		No	99%	
8	Implementar Buenas Prácticas	Si	100%	La totalidad de turistas creen necesario implementar las buenas prácticas en los establecimientos de intermediación y/o transporte turístico.
		No	0%	
9	Turismo Sostenible	Si	100%	La totalidad de turistas si creen que el turismo sostenible sería un fuerte en la ciudad.
		No	0%	

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Los resultados obtenidos de la investigación mediante los diferentes instrumentos, dio a conocer que los clientes internos que hacen uso de los establecimientos de intermediación de transportes turísticos de la ciudad de Riobamba, dando su criterio se observó los siguientes resultados.

Tabla 6. Encuesta cliente interno

Nº	Variable	Pregunta	%	Análisis
1	Género	Masculino	68%	El mayor número de colaboradores encuestados son de género masculino.
		Femenino	32%	
2	Edad	20-30	0%	Los colaboradores encuestados oscilan en la edad de 31 a 40 años de edad es normalmente son personas que han cursado estudios superiores y universitarios.
		31-40	68%	
		41-50	19%	
		51-60	13%	
3	Instrucción Académica	Primaria	0%	Las personas de instrucción universitaria son los de más porcentaje ya que acá en la ciudad se basan en la preparación académica para este tipo de empresas.
		Secundaria	0%	
		Superior	32%	
		Universitario	58%	
		Posgrado	10%	
4	Función en la empresa	Operativo	0%	En su totalidad los colaboradores son administrativos ya que ellos pasan su mayor tiempo dentro de la empresa.
		Administrativo	100%	
5	Gestión administrativa de su empresa	Optimo	100%	La totalidad de encuestados dicen que la gestión en la empresa es óptimo.
		Regular	0%	
		Malo	0%	
6	Buenas Prácticas	Si	19%	Más de la mayoría de encuestados no conocen sobre las buenas prácticas.
		No	81%	
7	Equipamiento necesario	Si	100%	La totalidad de encuestados dicen que su empresa cuenta con el equipamiento necesario para la realización de sus actividades normales.
		No	0%	
			0%	
8	Las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico.	Si	100%	La totalidad de encuestados nos dicen que las buenas prácticas ayudaran al establecimiento a entrar en el mercado turístico
		No	0%	
9	Implementación de las Buenas Prácticas	Si	100%	La totalidad de encuestados creen que la implantación de las buenas prácticas mejoraría la oferta turística en la ciudad.
		No	0%	
10	Turismo Sostenible	Si	100%	La totalidad de encuestados creen que el turismo sostenible sería un fuerte en la ciudad.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Discusión

Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se obtuvo que los turistas que visitan la ciudad de Riobamba en su mayor parte son de género masculino, teniendo en cuenta que la edad promedio de los turistas que llegan hasta la ciudad comprende entre 31 a 40 años de edad, el motivo de esto se debe a su grado de instrucción académica universitaria que por motivos de negocio u ocio visitan la ciudad una vez al mes, a los cuales les parece que el servicio que brindan los establecimientos de intermediación y/o transporte turístico son en parte buenos, quienes desconocen de las buenas prácticas y por ende algún establecimientos que practiquen las buenas prácticas por ello lo ven necesario su implementación de buenas prácticas de turismo sostenible dentro del establecimiento porque aseguran que el turismo sostenible es un fuerte dentro y fuera de la ciudad.

En los establecimientos de intermediación y/o transporte turístico el cliente interno es de mayor porcentaje el género masculino con una edad promedio de 31 – 40 años de edad, con una instrucción académica universitaria ya que encuentran mayor posibilidades de trabajo siendo profesionales a que empíricos, desenvolviéndose así como administrativos, logrando un óptimo funcionamiento dentro de la gestión en la empresa, aunque desconozcan el tema de buenas prácticas y cuentan con el equipamiento necesario para colaborar en la actividad turística ellos interpretan de mucha importancia que las buenas prácticas ayudaran a entrar a su empresa en el mercado turístico por ellos encuentran la necesidad de implementarla para mejorar la oferta turística y convirtiendo al turismo sostenible como un fuerte dentro y fuera de la ciudad.

Ver anexo n°3. Análisis e interpretación

PROPUESTA.

Indicadores de Buenas Prácticas de turismo sostenible para la gestión de los establecimientos de Intermediación y Transportes Turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad generar una cultura de buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de intermediación y transportes turísticos, es un trabajo de campo realizado por la autora, cuyo objetivo es el desarrollar las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para así lograr mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba, esto permitirá mejorar la competitividad turística por medio de la realización de indicadores tales como: ambiental, sociocultural, económico y turístico la cual va enfocada en las buenas prácticas de turismo sostenible. De igual forma el presente trabajo ha permitido conocer de cerca la realidad del desarrollo del turismo local.

Basándose en sus ejes fundamentales:

- Eje Ambiental: Se considerará tres aspectos; gestión de residuos, gestión de impacto ambiental y gestión de la energía.
- Eje Socio cultural: Se considerará dos aspectos; contribución al desarrollo local y bienestar local.
- Eje Económico –Empresarial: Se considerará dos aspectos; gestión de talento humano y acciones sostenibles.
- Eje turístico: Se considerará cuatro aspectos; información turística, plan de mejoras, plan de comunicación y plan de integración turística.

II. ALCANCE Y EL CAMPO DE APLICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como alcance a todos los prestadores de intermediación y transporte turístico que en este caso son: de intermediación turística 28 y de transporte turístico 3 dando una totalidad de 31 en la ciudad de Riobamba que se hallan involucrados en este nuevo cambio generacional al tener como objetivo realizar un turismo sustentable por las demandas de un cliente más exigente y al ser un mercado más competitivo tienen que estar en continuo cambio.

III. LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS

Política

Las políticas aquí van a basarse en torno a la calidad para logra un óptimo mejoramiento en la gestión, hacia los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- Clientes
- Productividad
- Valores
- Capital humano
- Sustentabilidad
- Tecnología e innovación
- Mejora continua
- Medio ambiente

Objetivos

General:

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

Específicos:

- Identificar la normativa legal de acuerdo a la actividad del sector de intermediación y transportes turísticos.
- Diseñar un modelo de evaluación de indicadores de buenas prácticas sostenibles para establecimientos de alojamiento turísticos.

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

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

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

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

V. DESARROLLO

A. Panorama del Turismo en la ciudad de Riobamba

Riobamba conocida como la ciudad de las primicias, aún no es vista como fuente de turismo a nivel nacional, ya que se la reconoce como ciudad de paso por su ubicación céntrica que da facilidades para llegar a la región tanto costa como amazonia.

Esta ciudad le hace falta estrategias para una buena implementación de recursos turísticos, explotar más sus atractivos bien sean por publicidad y lograr la atención de los turistas y su pronta visita.

B. Turismo Sostenible

El turismo es considerado una industria de alto crecimiento en el mundo ya que nos lleva a una fuente importante de ingresos, pero un turismo sostenible nos enmarca con la naturaleza y el medio ambiente, por ello debemos ser recíprocos y conservar, cuidar y proteger lo que nos brinda la madre tierra y nuestro ecosistema.

C. Criterios globales de sustentabilidad

Están de acuerdo con un sistema de gestión sostenible, donde estos se preocupen por el cuidado de la naturaleza ya que estos deben en gran parte de su éxito a su entorno, por el cuidado que se le va dando a los atractivos tanto naturales como culturales, y así los turistas o clientes ven la gran importancia que existe en un buen trato y cuidado, por eso optan por establecimientos que cumplan con normas de calidad y de buenas prácticas de turismo sostenible.

D. Normativa legal sector de intermediación turística

Tabla 7. Reglamento de operación e intermediación turística

N°	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	
Registro Oficial N° 783	
1	Requisitos para obtención del Registro de Turismo (Art. 8)
2	Del procedimiento del registro e inspección de AAVV (Art. 9)
3	Del procedimiento y licencia anual de funcionamiento (Art. 11)
4	De la identificación de la agencia de servicios turísticos (Art. 12)
5	Requisitos para las agencias de servicios turísticos (Art. 20)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°4. Reglamento de operación e intermediación turística

Tabla 8. Reglamento de actividades turísticas

N°	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726	
6	Exigencias para los locales (Art. 83)
7	Certificado de registro (Art. 84)
8	Obligación de agencias, operadores y, prestadores de servicios (Art.120)
9	Obligación de contratar guías profesionales de turismo (Art.121)
10	Horarios de funcionamiento (Art. 198)
11	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°5. Reglamento de actividades turísticas

Tabla 9. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

N°	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial N° 705	
12	Disposición de bacterias sanitarias y SSHH (Art. 5)
13	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)
14	Condiciones sanitarias (Art. 7)
15	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)
16	Condiciones de infraestructura (Art. 9)
17	Baños y bacterias sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°6. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

Tabla 10. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

N°	REQUISITOS LEGALES
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	
18	Sujeto pasivo (Art. 03)
19	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 04)
20	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)
21	Aumento de capital (Art. 6)
22	Liquidación de actividades (Art. 7)
23	Determinación de la base imponible (Art. 11)
24	Comprobante de pago (Art. 17)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°7. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

Tabla 11. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

N°	REQUISITOS LEGALES
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	
25	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)
26	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento (Art.24)
27	Renovación (Art.27)
28	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)
29	Terminación de la actividad turística (Art. 32)
30	Cambio de actividad turística (Art. 31)
31	Ascensores (Art. 16)
32	Requisitos para ascensores (Art. 17)
33	Rampas (Art. 18)
34	Requerimientos de rampas (Art. 19)
35	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)
36	Información y señalización (Art. 20)
37	Medios alternativos de accesibilidad (Art. 21)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°8. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

Tabla 12. Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente

N°	REQUISITOS LEGALES
REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061	
38	Del certificado de intersección (Art. 15)
39	Certificado ambiental (Art. 23)
40	Registro ambiental (Art. 24)
41	Licencia ambiental (Art. 25)
42	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)
43	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)
44	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)
45	De las actividades comerciales y/o industriales (Art.64)
46	PERMISO DE BOMBEROS

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo n°9. Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente

E. Normativa legal sector transporte turístico

Tabla 13. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

Nº	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial Nº 705	
1	Disposición de bacterias sanitarias y SSHH (Art. 5)
2	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)
3	Condiciones sanitarias (Art. 7)
4	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)
5	Condiciones de infraestructura (Art. 9)
6	Baños y bacterias sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº10. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

Tabla 14. Reglamento de actividades turísticas

Nº	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N°726	
7	Horarios de funcionamiento (Art. 198)
8	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº11. Reglamento de actividades turísticas

Tabla 15. Reglamento de transporte terrestre turístico

Nº	REQUISITOS LEGALES
REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO Registro Oficial Suplemento 241	
9	Requisito para la obtención del registro de turismo (Art. 27)
10	Homologación de vehiculos (Art. 29)
11	Clasificación Vehicular (Art. 31)
12	Revisión Vehicular (Art.33)
13	Obligaciones del conductor (Art. 34)
14	Obligaciones de los prestadores de servicio de transporte terrestre turistico (Art. 35)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº12. Reglamento de transporte terrestre turístico

Tabla 16. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

Nº	REQUISITOS LEGALES
ORDENANZA QUE REGULA EL COBRO DEL DERECHO DE PATENTE ANUAL, QUE GRAVA EL EJERCICIO DE TODA ACTIVIDAD DE ORDEN ECONÓMICO Y QUE OPEREN DENTRO DEL CANTÓN RIOBAMBA. N°017-2004	
15	Sujeto pasivo (Art. 3)
16	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 4)
17	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)
18	Aumento de capital (Art. 6)
19	Liquidación de actividades (Art. 7)
20	Determinación de la base imponible (Art. 11)
21	Comprobante de pago (Art. 17)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº13. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

Tabla 17. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

Nº	REQUISITOS LEGALES
ORDENANZA QUE INCORPORA LA ORDENANZA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO I DEL LIBRO I DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE RIOBAMBA Ordenanza N°008-2011	
22	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)
23	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.(Art. 24)
24	Renovación (Art. 27)
25	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)
26	Terminación de la actividad turística (Art. 32)
27	Cambio de actividad turística (Art. 31)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº14. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

Tabla 18. Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones

Nº	REQUISITOS LEGALES
ORDENANZA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN PRODUCIDA POR RUIDO Y VIBRACIONES EN EL CANTÓN RIOBAMBA Ordenanza 012-2012	
28	Control y prevención de ruido (Art. 10)
29	Circulación de vehículos con escape abierto (Art. 13)
30	Emisión de ruidos por dispositivos sonoros (Art. 14)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº15. Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones

Tabla 19. Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas

Nº	REQUISITOS LEGALES
ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012-2015	
31	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)
32	Parqueaderos (Art. 8)
33	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)
34	Acensores (Art. 16)
35	Requisitos para Acensores (Art. 17)
36	Rampas (Art. 18)
37	Requerimientos de Rampas (Art. 19)

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Ver anexo nº16. Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas

F. Ejes

- **Eje Ambiental:** Es un parámetro el cual nos proporcionara la información de la forma de utilizar eficazmente los recursos, siempre cuidando y conservando dentro y fuera de las empresas.
- **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 nos permitirá realizar planes y procesos de gestión, estos llevaran a la empresa a la consecución de objetivos y buenas prácticas de administración buscando siempre la responsabilidad social.
- **Eje Turista:** El turista es el sujeto predominante ya que mediante sus exigencias este va a poder vivir experiencias inolvidables, en su trayectoria va hacer quien cuestione en favor o en contra de la prestación de los servicios de la empresa.

Tabla 20. Implementación de los indicadores Eje Ambiental sector Intermediación Turística.

Eje Ambiental		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Residuos solidos	Gestión de los residuos	Concientizar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de las 3 r´ (reducir, reciclar, reutilizar) para la óptima operación dentro y fuera de la empresa.
Impacto ambiental	Gestión de impacto ambiental	Disponer de purificadores de agua, para proveer el líquido vital a los clientes en sus propios envases, reduciendo el impacto ambiental.
Energía	Gestión de la energía	Reducir el consumo de energía, dentro del establecimiento con lámparas (Fluorescentes y/o led compactas) y artefactos de bajo consumo energético. En la operación turística de campo utilizar artefactos e instrumentos adaptados a la energía renovable (linternas, radios, entre otras).

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 21. Implementación de los indicadores Eje Socio - Cultural sector Intermediación Turística.

Eje Socio-Cultural		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Desarrollo Local	Contribución al desarrollo local	Establecer medidas de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales para generar valoración y respeto.
		Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.
Bienestar Local	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre Empresas y Comunidades para promover y promocionar el turismo comunitario local.
		Generar espacios de turismo sustentable por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para la venta de artesanías.

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 22. Implementación de los indicadores Eje Económico– Empresarial sector Intermediación Turística.

Eje Económico - Empresarial		
CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Talento humano	Gestión del talento humano	Realizar un plan de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa. Capacitar a los colaboradores al menos 4 veces al año sobre planes de contingencia, en cuanto a prevención de riesgos y primeros auxilios en la operación turística.
Acciones sostenibles	Acciones sostenibles	Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo. Desarrollar un plan de trabajo, en base a las políticas establecidas.

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 23. Implementación de los indicadores Eje Turista sector Intermediación Turística.

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

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 24. Implementación de los indicadores Eje Ambiental sector Transporte Turístico.

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Eje Ambiental

CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Residuos solidos	Gestión de los residuos	Concientizar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de las 3 r' (reducir, reciclar, reutilizar) para la óptima operación dentro y fuera de la empresa.
Impacto ambiental	Gestión de impacto ambiental	Proveer de fundas biodegradables para la colocación de residuos generados por los turistas, dentro de las unidades de transportes.
Energía	Gestión de la energía	Reducir el consumo de energía, dentro del establecimiento con lámparas (Fluorescentes y/o led compactas) y artefactos de bajo consumo energético. En la operación turística de campo utilizar artefactos e instrumentos adaptados a la energía renovable (linternas, radios, entre otras).

Tabla 25. Implementación de los indicadores Eje Socio - Cultural sector Transporte Turístico.

Eje Socio-Cultural

CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Desarrollo Local	Contribución al desarrollo local	Establecer medidas de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales para generar valoración y respeto. Establecer al menos un 70% de talento humano de la localidad.
Bienestar Local	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre Empresas y Comunidades para promover y promocionar el turismo comunitario local. Generar espacios de turismo sustentable por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para la venta de artesanías.

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 26. Implementación de los indicadores Eje Económico Empresarial sector Transporte Turístico.

Eje Económico - Empresarial

CATEGORÍA	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN
Talento humano	Gestión del talento humano	Realizar un plan de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa. Capacitar a los colaboradores al menos 4 veces al año sobre planes de contingencia, en cuanto a prevención de riesgos y primeros auxilios en la operación turística.
Acciones sostenibles	Acciones sostenibles	Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo. Desarrollar un plan de trabajo, en base a las políticas establecidas.

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Tabla 27. Implementación de los indicadores Eje Turista sector Transporte Turístico.

Eje Turista

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

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

G. Diseño transmisión de datos

A continuación se va a dar valoración a los 4 ejes: ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y turista; dándole el siguiente valor: ambiental= 30 puntos, socio-cultural=30 puntos, económico-empresarial=20 puntos y turista=20 puntos, siendo así un total de 100 puntos, con una calificación de 0-32 puntos que no cumple, de 33-66 puntos que parcialmente cumple y de 67-100 cumple su totalidad.

Tabla 28. Trasmisión de datos de ejes

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

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Se detalla a continuación como se va a dar valoración al eje ambiental, dando como resultado los siguientes valores a sus indicadores: gestión de residuos 8 puntos, impacto ambiental 8 puntos, gestión de energía 8 puntos y gestión de energía 6 puntos, dando así el total de 30 puntos, con una calificación de 0-10 puntos que no cumple, de 11-20 puntos que parcialmente cumple y de 21-30 cumple su totalidad.

Tabla 29. Transmisión de datos eje ambiental

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
EJE AMBIENTAL	Gestión de residuos	8 puntos	3	6	8
	Impacto ambiental	8 puntos	3	6	8
	Gestión de energía	8 puntos	3	6	8
	Gestión de energía	6 puntos	1	2	6
TOTAL		30 puntos	0 – 10 puntos	11 – 20 puntos	21 – 30 puntos

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Se detalla a continuación como se va a dar valoración al eje socio-cultural, dando como resultado los siguientes valores a sus indicadores: contribución al desarrollo local 8 puntos, contribución al desarrollo local 8 puntos, bienestar local 8 puntos y bienestar local 6 puntos, dando así el total de 30 puntos, con una calificación de 0-10 puntos que no cumple, de 11-20 puntos que parcialmente cumple y de 21-30 cumple su totalidad.

Tabla 30. Transmisión de datos eje socio-cultural

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

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Se detalla a continuación como se va a dar valoración al eje económico-empresarial, dando como resultado los siguientes valores a sus indicadores: gestión de talento humano 6 puntos, gestión de talento humano 4 puntos, acciones sostenibles 6 puntos y acciones sostenibles 4 puntos, dando así el total de 20 puntos, con una calificación de 0-6 puntos que no cumple, de 7-13 puntos que parcialmente cumple y de 14-20 cumple su totalidad.

Tabla 31. Transmisión de datos eje económico-empresarial

INDICADOR		VALOR	CALIFICACIÓN		
			NO CUMPLE	PARCIALMENTE	CUMPLE
Eje Económico - Empresarial	Gestión de talento humano	6 puntos	2	4	6
	Gestión de talento humano	4 puntos	1	2	4
	Acciones sostenibles	6 puntos	2	4	6
	Acciones sostenibles	4 puntos	1	2	4
TOTAL		20 puntos	0 – 6 puntos	7 – 13 puntos	14 – 20 puntos

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

Se detalla a continuación como se va a dar valoración al eje turista, dando como resultado los siguientes valores a sus indicadores: información turística 6 puntos, plan de mejoras 4 puntos, plan de comunicación 6 puntos y plan de integración turística 4 puntos, dando así el total de 20 puntos, con una calificación de 0-6 puntos que no cumple, de 7-13 puntos que parcialmente cumple y de 14-20 cumple su totalidad.

Tabla 32. Transmisión de datos eje turista

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

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

H. Diseño y elaboración de producto definitivo de difusión de indicador

La difusión de indicador le corresponde únicamente al técnico responsable, el cual mediante este medio va revisando que cumpla con lo indicado en el check list.

Tabla 33. 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			
Gestión de residuos		6		3	6	Parcialmente
Impacto ambiental		6		3	6	Parcialmente
Gestión de energía			8	3	8	Cumple
Gestión de energía		2		1	2	Parcialmente
TOTAL		20		7	22	Cumple

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se pudo diagnosticar la situación actual mediante un FODA y una matriz FODA de los establecimientos de intermediación y transporte turísticos, basándose en buenas prácticas, en cuanto a la gestión de las empresas turísticas y el turismo sostenible local.
- Se relacionó los parámetros de buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de intermediación y transportes turísticos, logrando así obtener una correcta gestión dentro de estas empresas turísticas.
- Es muy importante seguir cada uno de los pasos de buenas prácticas ya que si no se lo hace habría muchas dificultades en ejecutarlo.
- Los establecimientos de intermediación y transportes turísticos debería frecuentemente analizar y controlar el cumplimiento de los deberes y funciones de los colaboradores y actualizar o crear nuevos productos o destinos de acuerdo al interés del turista siempre y cuando cumplan con el perfil deseado para ejecutar buenas prácticas que mejoraría su rentabilidad.

G. GLOSARIO

- **Atractivo Turístico:** es un lugar de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural exhibido o inherente, su significancia histórica, su belleza, ofrece ocio, aventura y diversión.
- **Buenas Prácticas:** Se entiende un conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.
- **Calidad:** es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.
- **Difusión:** proceso de propagación o divulgación de conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas, etc.
- **Gestión Empresarial:** La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.
- **Indicadores:** Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.
- **Intermediación Turísticas:** Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos. Para propósitos de este reglamento la actividad de intermediación turística podrá realizarse únicamente a través de agencias de servicios turísticos.

- **Mercado Turístico:** la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores.
- **Producto Turístico:** Un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos.
- **Servicio Turístico:** El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.
- **Transporte Turístico:** Se considera como transporte terrestre turístico a la movilización de personas que tengan la condición de turistas o excursionistas, en vehículos de compañías autorizadas a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico, debidamente homologados y habilitados por la Agencia Nacional de Tránsito, para dirigirse a establecimientos o sitios de interés turístico, mediante el pago acordado libremente por las partes.
- **Turismo Sostenible:** El turismo sostenible es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

H. BIBLIOGRAFÍA:

- Alberdi, C. E., & Andrada, L. R. (2006). *Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías: estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio*. Editorial Visión Libros.
- Alliance, R. (2006). *Buenas prácticas para un turismo sostenible*. Inter-American Development Bank.
- Aranda, M. M. (2006). *La producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes*. Universidad de Oviedo.
- Balado, E. S. (2005). *La Nueva Era Del Comercio/the New Era of Commerce: El Comercio Electronico, Las Tic's Al Servicio De La Gestion Empresarial*. Ideaspropias Editorial SL.
- Perdigüero, T. G. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial* (Vol. 52). Universitat de València.
- Ballesteros, E. R., & Carrion, D. S. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Editorial Abya Yala.
- Bercial, R. A. (2002). *Turismo sostenible* (No. 28). IEPALA Editorial.
- Canela Lopez, J. (2004). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. México: ALFA OMEGA GRUPO EDITOR SA de CV.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2007). *El turismo: Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Domínguez, P. R. (2000). *Introducción a la gestión empresarial*. B-EUMED.
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- ECODES. (2016). *Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Responsable*. León: Municipio de Leon - Nicaragua.
- GEOGRÁFICA, U. (2007). MINISTERIO DE TURISMO.

- Guala, C., & Szmulewicz, P. (2007). *Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión valdiviana, Chile*. Gestión Turística, (8).
- Gryna, F. M., Chua, R. C. H., Defeo, J. A., & Magaña, J. P. (2007). *Método Juran: análisis y planeación de la calidad*. McGraw-hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill, 15-40.
- Hernandez-Leo, D., Oliver, . (2013). *Implementación de buenas prácticas en los trabajos fin de grado*. REDU: Revista de Docencia Universitaria, 11(1), 269.
- Molina, S. (2003). O pós-turismo. *São Paulo: Aleph*, 27.
- Nororiental, C. T. (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los servicios*. Lima: PromPeru.
- Ruiz, E., (2008). *Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad*. Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural, 6(3).
- Ruíz, M. D. C. C. (2013). Sostenibilidad y turismo: de la documentación internacional a la planificación en España" Horizonte 2020". *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (61), 67-92.
- Yáñez, C. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001*. Recuperado de: <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>.

I. ANEXOS.

Anexo n°1. Encuesta cliente interno



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA PARA CLIENTE INTERNO

Encuestador: _____ Formulario N°.
Ciudad: _____ Fecha de la encuesta: /_____/____/____/

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

INSTRUCCIONES GENERALES:

- 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.

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

3. ¿Indique cuál es su edad?

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

4. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

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

5. ¿Cuál es su función en la empresa?

- () Operativo
- () Administrativo

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

- () Optimo
- () Regular
- () Malo

7. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

- () Si
() No

8. ¿Su empresa cuenta con el equipamiento necesario?

- Si
- No

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

- Si
- No

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

- Si
- No

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

- 1. Si
- 2. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

7. **¿Conoce algún establecimiento de intermediación o transporte turístico mantenga buenas prácticas?**
 Si
 No

8. **¿Cuál de estos ejes de buenas prácticas Ud. Conoce?**
 Ambiental
 Socio - cultural
 Económico - empresarial
 Turística

9. **Cree necesario implementar buenas prácticas, para mejorar la oferta turística en la ciudad**
 Si
 No

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

3. Si
4. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Pregunta 1.

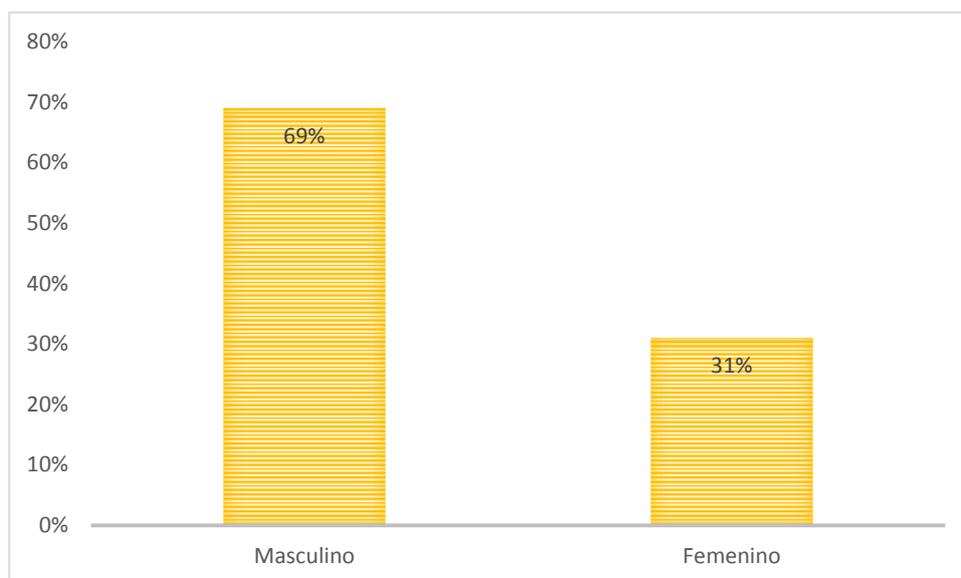
Tabla 34. ¿Cuál es su género?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	264	69%
Femenino	120	31%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 69% de los encuestados son de género masculino y el 31% de género femenino.

Pregunta 2.

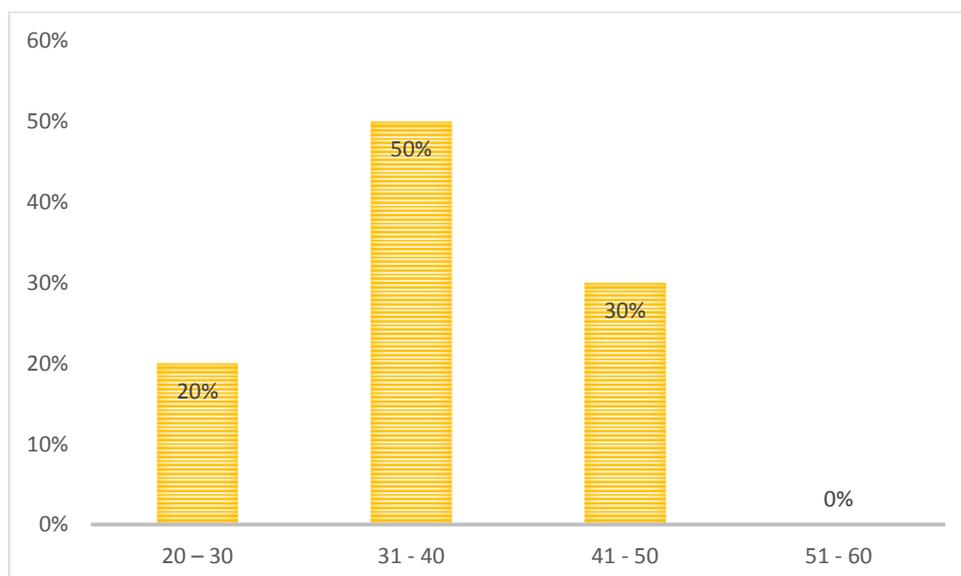
Tabla 35. ¿Cuál es su edad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
20 – 30	109	20%
31 - 40	180	50%
41 - 50	74	30%
51 - 60	0	0%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 2. ¿Cuál es su edad?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 50% de los encuestados son de edad promedio de 31 a 40 años.

Pregunta 3.

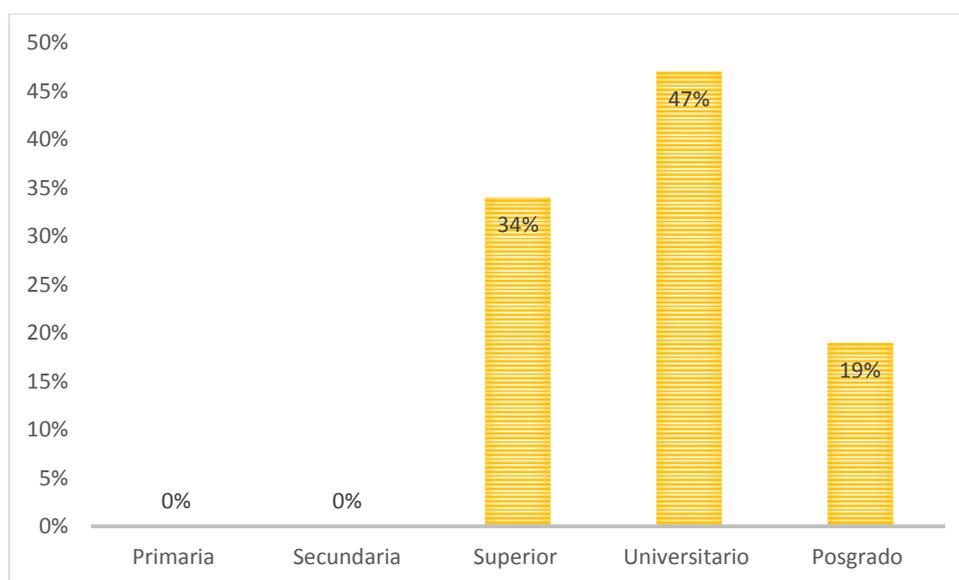
Tabla 36. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior	130	34%
Universitario	180	47%
Posgrado	74	19%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 3. ¿Qué grado de instrucción académica tiene?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 47% de los encuestados son universitarios seguido de estudio superior con un 34% y 19% de posgrados.

Pregunta 4.

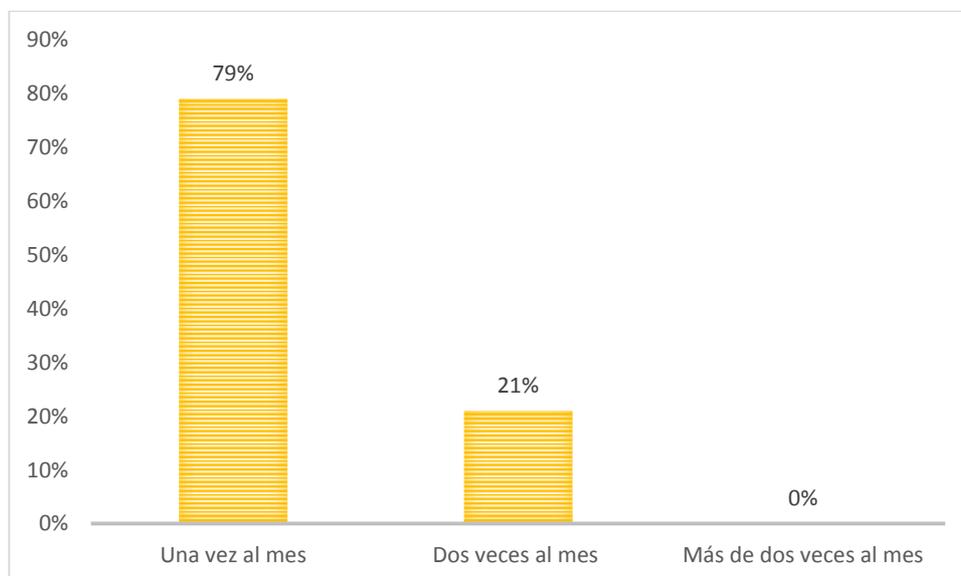
Tabla 37. ¿Con qué frecuencia sueles visitar la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes	303	79%
Dos veces al mes	81	21%
Más de dos veces al mes	0	0%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

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



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 79% de los encuestados visitan la ciudad de Riobamba una vez al mes y un 21% unas dos veces al mes visitan.

Pregunta 5.

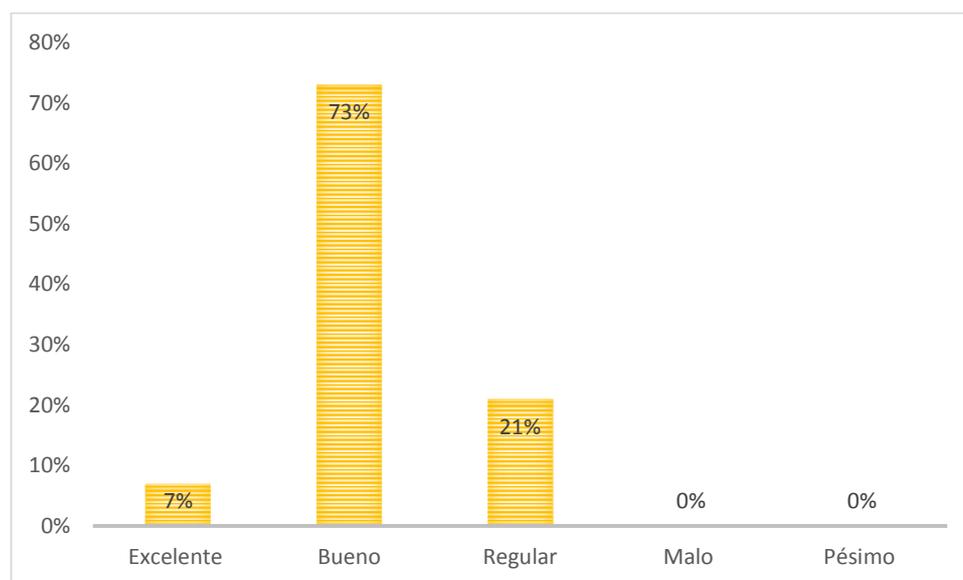
Tabla 38. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	7%
Bueno	280	73%
Regular	79	21%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 5. ¿Cómo te parece el servicio que brindan los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 73% de los encuestados dicen que es bueno los servicios que prestan los establecimientos de intermediación y transportes turísticos, un 21% dijo que son regulares los servicios y el 7% es excelente.

Pregunta 6.

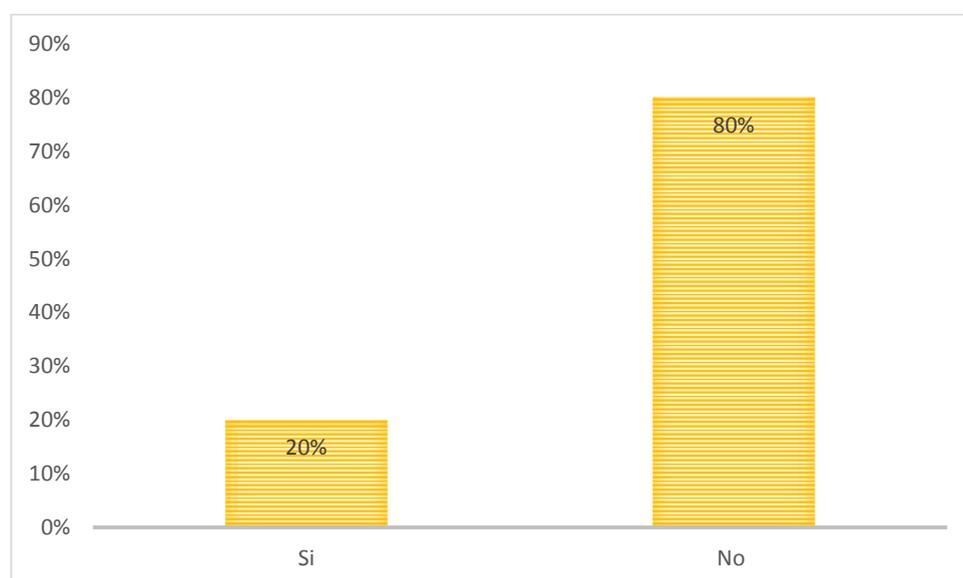
Tabla 39. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	20%
No	309	80%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 6. ¿Conoce sobre las buenas prácticas?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

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

Pregunta 7.

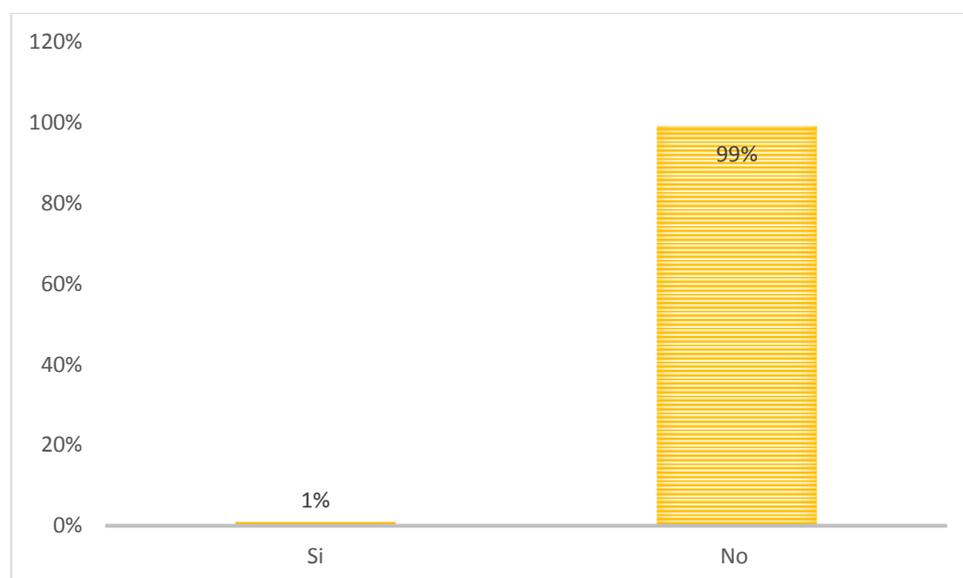
Tabla 40. ¿Conoce algún establecimiento de intermediación y/o transporte turístico que mantenga buenas prácticas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	1%
No	382	99%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 7. ¿Conoce algún establecimiento de intermediación y/o transporte turístico que mantenga buenas prácticas?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

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.

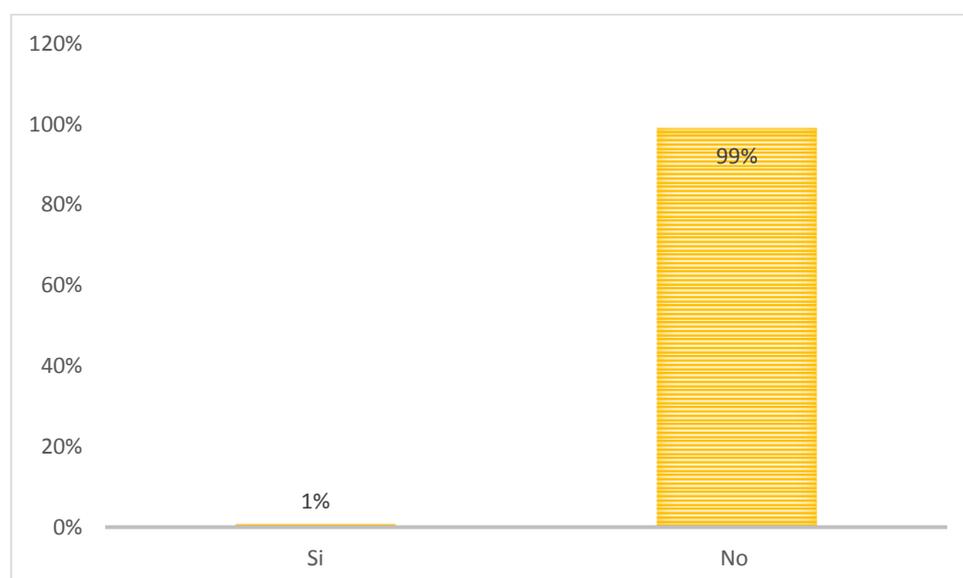
Tabla 41. ¿Cuál es el nombre del lugar? (En caso que la respuesta de la anterior pregunta fue afirmativa)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	1%
No	382	99%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 8. ¿Cuál es el nombre del lugar? (En caso que la respuesta de la anterior pregunta fue afirmativa)



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: En la pregunta anterior el 1% que detallo si conocer un establecimiento de intermediación y/o transporte turístico que mantenga buenas prácticas nos dio como establecimiento a Julio Verne.

Pregunta 9.

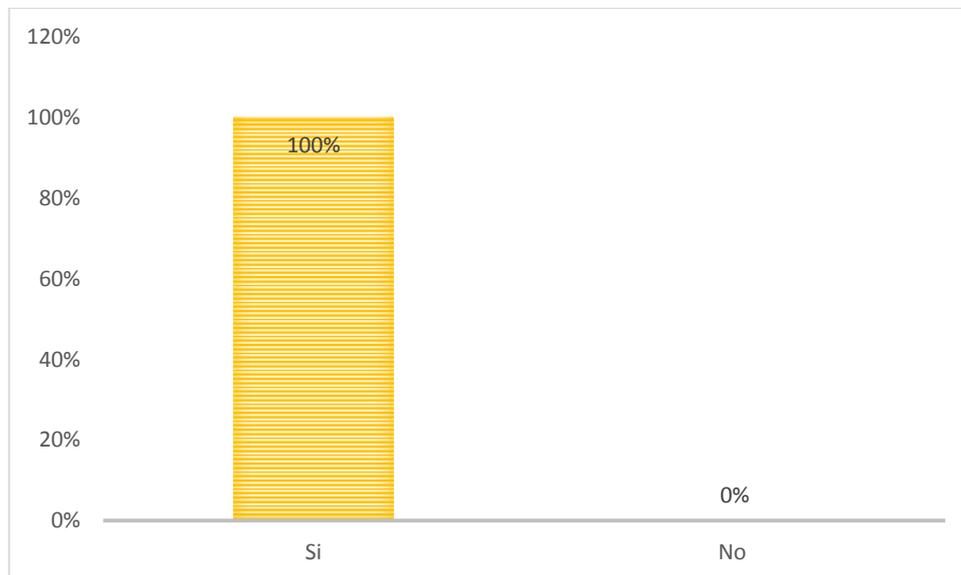
Tabla 42. ¿Cree necesario un manual de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos en la ciudad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	384	100%
No	0	0%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 9. ¿Cree necesario un manual de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos en la ciudad?



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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 100% de los encuestados dicen que si es necesario un manual de buenas prácticas, para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos en la ciudad.

Pregunta 10.

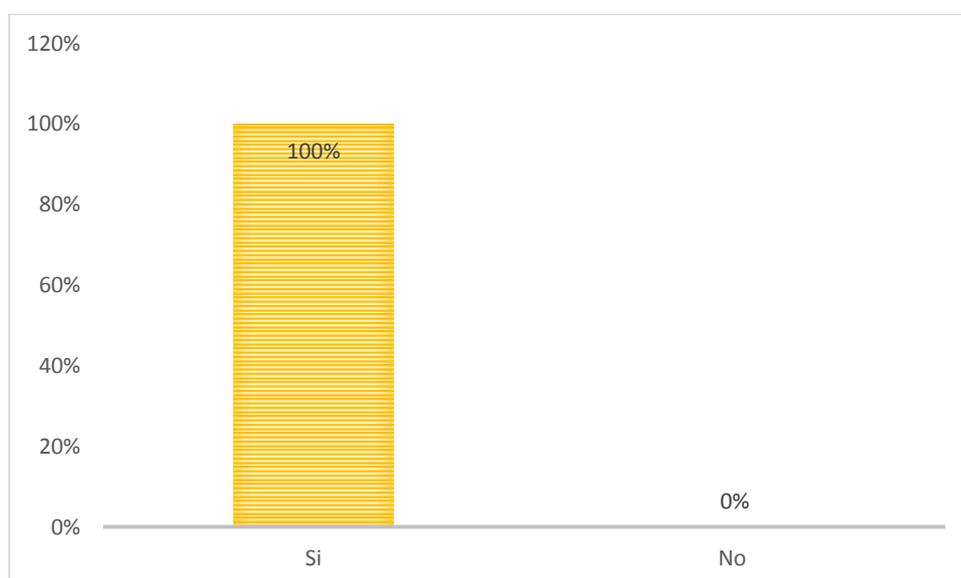
Tabla 43. ¿Cree usted que el turismo sostenible puede ser un fuerte en la ciudad de Riobamba?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	384	100%
No	0	0%
Total	384	100%

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R.

Gráfico 10. ¿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: Joselyn Gutiérrez R.

Interpretación: Podemos decir que el 100% de los encuestados dicen que si puede ser un fuerte el turismo sostenible para la ciudad.

Tabla 44. Reglamento de operación e intermediación turística

REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	
Registro Oficial N° 783	
<p>Art. 8 Requisitos para obtención del Registro de Turismo.- Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Registro Único de Contribuyentes (RUC);b) Escritura de constitución, último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil en caso de que aplique estas dos últimas;c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; yd) Pago de la contribución del 1x1.000 a la autoridad nacional de turismo. <p>No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la autoridad nacional de turismo.</p>	<p>Art. 9.- Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos.- El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a) La autoridad nacional de turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turístico;b) Para el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la autoridad nacional de turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento;c) La autoridad nacional de turismo realizará inspecciones de verificación y lo control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la autoridad nacional de turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la agencia de servicio turístico, donde se dejara constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta sea entregada a la agencia de servicios turísticos; yd) En caso de que los resultados de la inspección, determine que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, autoridad nacional de turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.
<p>Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de la Licencia Anual de Funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la autoridad nacional de turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido esta competencia, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de Registro de Turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.</p> <p>El procedimiento de obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la autoridad nacional de turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.</p>	<p>Art. 12.- De la identificación de la agencia de servicios turísticos.- La agencia de servicios turísticos deberá contar con un letrero visible en la parte exterior del mismo, que incluya su clasificación, por lo cual no podrá ostentar una clasificación que pueda engañar a los clientes, turistas, autoridades y público en general, sobre las condiciones y calidad del establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa correspondiente</p>
<p>Art 20.- Requisitos para las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos indistintamente de su clasificación, deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas de forma general;b) Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la autoridad nacional de turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la autoridad nacional de turismo; y,c) Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la autoridad nacional de turismo. <p>Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico que evidencie el cumplimiento de los requisitos solicitados en este artículo. Dicho expediente podrá ser solicitado por el inspector de control de la autoridad nacional de turismo o del gobierno autónomo descentralizado al que se le haya transferido esa competencia, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.</p>	

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 45. Reglamento de actividades turísticas

REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726
<p>Art. 83.- Exigencias para los locales.- Los locales que se destinen al funcionamiento de agencias de viajes, no podrán ser compartidos con otro tipo de actividad económica ajena a la actividad turística. Tendrán una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, cuando menos.</p> <p>Art. 84.- Certificado de registro.- En el certificado de registro, constará el número de registro de la agencia el cual servirá para su identificación en todo acto a desarrollar en el ejercicio de la actividad. En toda publicidad impresa que realice una agencia de viajes se indicará el número de registro otorgado por el Ministerio de Turismo, el nombre de la agencia o, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección. El material publicitario deberá corresponder a la realidad de la oferta.</p> <p>Art. 120.- Obligación de agencias, operadores y, prestadores de servicios.- Las agencias de viajes, los operadores, y los prestadores de servicios turísticos, contratarán, para desempeñar la actividad de guías profesionales, únicamente a quienes cuenten con la licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo. El Ministerio de Turismo retirará la licencia a quienes incumplan con lo previsto en el inciso anterior.</p> <p>Art. 121.- Obligación de contratar guías profesionales de turismo.- Para la atención de grupos organizados de turismo, las agencias de viajes operadoras están obligadas a contratar el servicio de una guía profesional de turismo por cada quince pasajeros o fracción de ellos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R</p>

Tabla 46. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y baterías sanitarias

REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial N° 705
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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.

**REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS
SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS
TURÍSTICOS Registro oficial N° 705**

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

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

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

1. Los pisos se construirán con materiales impermeables, no absorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas a fin de facilitar la limpieza y desinfección. Se garantizará la evacuación de agua para evitar su acumulación.
2. Las paredes deben ser de material impermeable, no absorbente, lavable; deben ser lisas, sin grietas de forma que faciliten su limpieza y desinfección.
3. Los techos deben impedir la acumulación de suciedad de forma que faciliten su limpieza.
4. Las ventanas y otras aberturas (tragaluces), deben evitar la acumulación de suciedad. Las aberturas para ventilación deberán estar provistas de malla de protección contra insectos u otros animales.
5. Las puertas deben ser de superficie lisa, no absorbente que facilite su limpieza y desinfección con cerraduras en buen funcionamiento.
6. Las puertas, ventanas y otras aberturas deberán asegurar la privacidad total de sus ocupantes.
7. La existencia de pasillos entre los servicios higiénicos o baterías sanitarias procurarán tener la amplitud suficiente para el tránsito de personas con discapacidad física, en silla de ruedas o con movilidad reducida y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para almacenamiento o bodegas.

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Anexo n° 7. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

Tabla 47. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

**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.**

Ordenanza N° 017-2004

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 matriculas 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.
-

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.

Ordenanza N° 017-2004

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

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

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

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

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

- a) En caso de iniciar una actividad económica, deberán registrarse en el Catastro para obtener la patente, dentro de los treinta días siguientes al final del mes que empezare a operar.
- b) Los industriales, comerciantes o proveedores de servicios que vienen ejerciendo estas actividades deberán actualizar sus datos dentro de los treinta días subsiguientes a la presentación de la declaración del Impuesto la Renta de cada año, debiendo acompañar -quienes según las leyes pertinente estuvieren obligados a llevar Contabilidad- una copia de la declaración presentada al SRI, datos que servirán de base para establecer un capital operativo.
- c) Solo se otorgará patente por primera vez, a las actividades económicas que se instalen en los sectores determinados factibles por la ordenanza que reglamenta el uso del suelo en la ciudad de Riobamba. Para determinar esta factibilidad el Departamento de Rentas podrá solicitar informes técnicos a la Dirección de Planificación y al Departamento de Gestión Ambiental, debiendo coordinar acciones con este último, previas a la renovación de patentes a las actividades que ameriten la implementación de planes de mitigación de impactos negativos al ser humano y al medio ambiente, por parte de los dueños o representantes legales de esas actividades.

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

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

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

Art. 11.- El impuesto se calcula sobre la base del capital en operación, aunque en la matrícula de comercio conste otro capital. Se entenderá como capital en operación la suma de todas las cuentas del Activo, menos los valores por concepto de obligaciones a corto plazo (Pasivo Corriente), datos contables 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. 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: Joselyn Gutiérrez R

Anexo n°8. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

Tabla 48. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

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

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

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

Art. 24.- Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento.- Para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento, se requiere:

- a) Registro del ministerio de turismo zona 3. Actualizado.
- b) Patente municipal
- c) Cédula y papeleta de votación
- d) Lista de precios
- e) Solicitud (comprar ventanilla) llenar con datos personales
- f) Copia de permiso de bomberos

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

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

- a) Certificado actualizado ministerio de turismo
- b) Copia del pago de la licencia de turismo
- c) Copia pago de patente municipal
- d) Copia del permiso de bomberos

Art. 28.- Plazo para renovación de la licencia.- La Licencia Única Anual de Funcionamiento deberá ser renovada hasta el 31 de Marzo de cada año sin recargo alguno, vencido el plazo, el valor de licencia anual, se incrementará con el interés vigente de acuerdo a la tasa referencial activa que publica el Banco Central del Ecuador.

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

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

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 49. Reformar el libro vi del texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente

**REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL
MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

Acuerdo Ministerial N° 061

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

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

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

Art. 25 Licencia Ambiental.- Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.

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

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

**REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL
MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL**

Acuerdo Ministerial N° 061

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

Art. 64 De las actividades comerciales y/o industriales.- Se establecen los parámetros para el almacenamiento temporal de residuos sólidos no peligrosos ya clasificados, sin perjuicio de otros que establezca la Autoridad Ambiental Nacional, siendo los siguientes: a) Las instalaciones para almacenamiento de actividades comercial y/o industrial, deberán contar con acabados físicos que permitan su fácil limpieza e impidan la proliferación de vectores o el ingreso de animales domésticos (paredes, pisos y techo de materiales no porosos e impermeables). b) Deberán ser lo suficientemente amplios para almacenar y manipular en forma segura los residuos no peligrosos. c) Deberán estar separados de áreas de producción, servicios, oficinas y almacenamiento de materias primas o productos terminados. d) Se deberá realizar limpieza, desinfección y fumigación de ser necesario de manera periódica. e) Contarán con iluminación adecuada y tendrán sistemas de ventilación, ya sea natural o forzada; de prevención y control de incendios y de captación de olores. f) Deberán contar con condiciones que permitan la fácil disposición temporal, recolección y traslado de residuos no peligrosos. g) El acceso deberá ser restringido, únicamente se admitirá el ingreso de personal autorizado y capacitado. h) Deberán contar con un cierre perimetral que impida el libre acceso de personas o animales. i) El tiempo de almacenamiento deberá ser el mínimo posible establecido en las normas INEN j) Los usuarios serán responsables del aseo de las áreas de alrededor de los sitios de almacenamiento.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Anexo n°10. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

Tabla 50. Reglamento sustituto para el control del funcionamiento de los servicios higiénicos y bacterias sanitarias

**REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS
SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS
TURÍSTICOS Registro oficial N° 705**

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

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

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

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

**REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS
SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIEMIENTOS
TURÍSTICOS Registro oficial N° 705**

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

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

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

1. Los pisos se construirán con materiales impermeables, no absorbentes, lavables y antideslizantes, no deben tener grietas a fin de facilitar la limpieza y desinfección. Se garantizará la evacuación de agua para evitar su acumulación.
2. Las paredes deben ser de material impermeable, no absorbente, lavable; deben ser lisas, sin grietas de forma que faciliten su limpieza y desinfección.
3. Los techos deben impedir la acumulación de suciedad de forma que faciliten su limpieza.
4. Las ventanas y otras aberturas (tragaluces), deben evitar la acumulación de suciedad. Las aberturas para ventilación deberán estar provistas de malla de protección contra insectos u otros animales.
5. Las puertas deben ser de superficie lisa, no absorbente que facilite su limpieza y desinfección con cerraduras en buen funcionamiento.
6. Las puertas, ventanas y otras aberturas deberán asegurar la privacidad total de sus ocupantes.
7. La existencia de pasillos entre los servicios higiénicos o baterías sanitarias procurarán tener la amplitud suficiente para el tránsito de personas con discapacidad física, en silla de ruedas o con movilidad reducida y en ningún caso deben ser utilizados como áreas para almacenamiento o bodegas.

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Anexo n°11. Reglamento de actividades turísticas

Tabla 51. Reglamento de actividades turísticas

**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: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 52. Reglamento de transporte terrestre turístico

REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO
Registro Oficial Suplemento 241

Art. 27.- Requisitos para la obtención del registro de turismo.- Una vez que la compañía de transporte terrestre haya adquirido su personería jurídica y de Corma previa a la solicitud de permiso de operación ante la Agencia Nacional de Tránsito, deberá obtener el Registro de Turismo ante la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiera transferido la competencia, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Copia simple de la escritura de Constitución de la Compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil y sus reformas, en el caso de haberlas.
2. Copia simple del nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Formato de los contratos por los cuales se prestará el servicio de transporte terrestre turístico, el mismo que contendrá, entre las generalidades de ley, el origen y destino del viaje, así como la cláusula inherente al pago y tarifa que será cobrada y la garantía de la calidad del servicio a prestarse.
4. Inventario valorado de los activos de la empresa firmado bajo responsabilidad del representante legal sobre los valores declarados.
5. Declaración de activos para la cancelación del 1 por mil, debidamente suscrito por el Representante Legal o apoderado de la empresa. (Formulario de la Autoridad Nacional de Turismo).
6. Listado de todas las unidades de transporte con las que cuenta la compañía, con una declaración por parte del representante legal donde se certifique que todas las unidades vehiculares cuentan con los elementos de seguridad, servicio y calidad establecidos en este Reglamento.

Art. 29.- Homologación de vehículos.- Todos los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico deberán ser previamente homologados, encontrarse dentro de la vida útil definida técnicamente por la ANT y cumplir con los requisitos y condiciones determinados en la normativa que en materia de transporte terrestre se encuentre vigente, los mismos que deberán encontrarse debidamente habilitados en el permiso de operación otorgado por la ANT.

Únicamente los vehículos de alta gama, cuyo modelo y marca no mantengan representación dentro del territorio nacional y sean importados directamente por su titular para ser habilitados en el respectivo permiso de operación de transporte turístico, no serán sujetos del proceso de homologación vehicular, sin embargo, deberán someterse a un proceso de certificación ante la Agencia Nacional de Tránsito con la finalidad de verificar su conformidad con las normas técnicas de seguridad y emisiones que le sean aplicables, previa a su habilitación en el respectivo permiso de operación y bajo cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas por el área competente.

Art. 30.- Vida útil.- Los vehículos autorizados para la prestación del servicio de transporte turístico deberán cumplir con las disposiciones contenidas dentro del cuadro de vida útil definido técnicamente por la Agencia Nacional de Tránsito y deberán cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Reglamento. Las compañías de transporte cuyos vehículos estén por cumplir con el tiempo de vida útil total, deben iniciar el trámite de registro de otra unidad con el tiempo mínimo de seis meses antes de la salida del vehículo, sin que sea necesaria la notificación por parte de la ANT

Art. 31.- Clasificación vehicular.- Los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte turístico, según su actividad, deberán cumplir con todos los requerimientos técnicos y operacionales establecidos por la ANT, de tal forma que garantice la seguridad en la movilidad de los pasajeros y el debido confort a los usuarios.

Para efectos de homologación y al amparo de las disposiciones que en materia de transporte terrestre se encuentran vigentes a nivel nacional, los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico deberán cumplir con el reglamento técnico que en elementos de seguridad se encuentre vigente y las normas de emisiones de gases que le sean aplicables, encajados conforme la siguiente clasificación:

Todos los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte terrestre turístico deben cumplir con los requisitos y condiciones determinados en el presente reglamento y se encontrarán autorizados para circular una vez que cuenten con el título habilitante, matrícula y SOAT que será entregado por la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT).

a) Disposiciones:

1. Todos los vehículos deberán cumplir con el Reglamento Técnico de elementos de seguridad que se encuentre vigente y que le sea aplicable de acuerdo a su configuración.
 2. La disposición de los asientos en los vehículos utilitarios, van, minivan y camionetas deberán respetar su diseño original de fábrica.
 3. Los asientos abatibles y/o plegables se encuentran prohibidos.
 4. Asientos libres de aristas vivas.
 5. Para los vehículos de la clase bus, minibús, microbús y furgoneta, los asientos deberán ser reclinables para mayor confort del turista.
-

REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO
Registro Oficial Suplemento 241

6. Para microbús, minibús y bus, el vehículo deberá estar dotado de iluminación al interior con luces de neón, luz día y luz individual de lectura en cada asiento, cortinas laterales elaboradas con material no inflamable, martillo de fragmentación, salidas de emergencia debidamente señalizadas.

7. Para el transporte de pasajeros en vehículos tipo microbús, minibús, bus, bus de dos pisos y piso y medio, el uso de asiento intermedio en la última fila se encuentra prohibido.

8. La homologación de los buses de dos pisos deberá sujetarse a las normas técnicas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

9. Porta equipaje o bodega apropiada para el número de pasajeros autorizados para transportar.

10. Cinturón de seguridad en cada uno de los asientos, incluido el del conductor, considerando además que los asientos próximos a las puertas, primeras filas, conductor y conductor alterno, deberán poseer cinturón de tres puntos.

11. Sistema de audio.

12. Sistema de aire acondicionado y calefacción.

13. Equipo extintor de incendios.

14. Botiquín de primeros auxilios.

15. Dos triángulos de seguridad.

16. Recipiente para depositar desechos.

Los vehículos podrán ser adecuados conforme las necesidades de la actividad turística a ser realizada, sin que sus modificaciones afecte los elementos de seguridad del automotor.

Se exceptúa del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 31, literal a), a los vehículos especiales determinados en el presente Reglamento.

Art. 32.- Vehículos especiales.- Son aquellos vehículos construidos o adecuados para realizar transporte turístico combinado con otras actividades turísticas y recreativas como las de servicio de alimentos y bebidas y otras que en conjunto se consideran operación turística. Se podrán considerar vehículos especiales los buses de dos pisos, bus costa, limusinas, discotecas rodantes, restaurantes rodantes o cualquier otro tipo que determine la ANT en coordinación con la Autoridad Nacional de Turismo, para lo cual se definirán las características que deberán observar los mismos, llevarán el, respectivo adhesivo identificativo habilitante y darán plena observancia a las disposiciones emanadas por parte de ambas entidades.

Para la habilitación de buses tipo costa, como un vehículo especial destinado exclusivamente a la recreación en el ámbito turístico, se dará observancia a las siguientes disposiciones:

1. El servicio será únicamente para pasajeros sentados.

2. El ingreso al vehículo será únicamente por el lateral derecho del vehículo, con la presencia de estribos y asideros. Cada ingreso deberá además estar dotado de una puerta con un medio de cerradura, la puerta tendrá una altura que garantice la seguridad del pasajero.

3. El lateral izquierdo debe ser construido de forma que impida tanto el ingreso como salida del vehículo.

4. En la parte interior se deberán colocar asideros horizontales superiores, de forma que se garantice la movilidad segura de los pasajeros.

5. Queda prohibido totalmente para esta modalidad la instalación de parrillas en la parte superior o cualquier aditamento, estructura o compartimiento dispuesto al transporte de carga o equipaje, esto al considerarse que es un transporte recreativo de Turismo de Pasajeros.

6. Es disposición de las bancas es únicamente en sentido de la marcha.

7. Las bancas deberán disponer de asideros por cada pasajero de forma que permita tener un medio de agarre para que el pasajero pueda sujetarse.

8. Las bancas tanto en el espaldar como en la base de las mismas deberán ser diseñadas de forma que presten una superficie antideslizante, esto para garantizar la movilidad segura y cómoda del pasajero a lo largo del trayecto a realizarse.

9. El material del piso presentará una superficie antideslizante.

10. El acoplamiento de la estructura para el servicio en unidades TIPO COSTA, será siempre en un chasis motorizado debidamente homologado para transporte de pasajeros.

11. La construcción y anclaje de la estructura de la unidad TIPO COSTA deberá ser realizada por un artesano especializado, considerando la responsabilidad que implica la actividad durante el montaje y la posterior prestación del servicio.

12. El vehículo dispondrá de botiquín para primeros auxilios.

13. El vehículo deberá contar con triángulos de seguridad en caso de emergencia.

14. El vehículo siempre tendrá a disposición las herramientas necesarias básicas para casos de emergencia.

Art. 33.- Revisión técnica de los vehículos.- La revisión técnica de los vehículos, previa al otorgamiento del permiso de operación u autorización de transporte turístico, así como las que se deben efectuar periódicamente, serán realizadas por la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de conformidad con los requisitos establecidos en las normas técnicas expedidas por el INEN y la ANT para el transporte turístico. REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO - Página 10 eSilec Profesional - www.lexis.com.ec La constatación vehicular, deberá ser realizada en los centros de revisión y control técnico

REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO
Registro Oficial Suplemento 241

vehicular que estén facultados para el efecto por las autoridades competentes de conformidad con la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. En aquellas ciudades que no existan centros de revisión, la verificación vehicular mecánica, será realizada por las Unidades Administrativas de la ANT o los GADs competentes.

Art. 34.- Obligaciones del conductor.- Son obligaciones de los conductores de transporte terrestre turístico, además de las constantes en la normativa que en materia de transporte terrestre se encuentre vigente, las siguientes:

- a) Portar la licencia de conducir profesional vigente, de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio.
- b) No deberán permanecer al volante más de ocho (8) horas continuas, en la prestación del servicio en jornada diurna, o más de seis (6) horas continuas, en la prestación del servicio en jornada nocturna, con al menos una parada de 20 minutos en ambos casos, conforme lo previsto en el Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- c) Durante la prestación del servicio, encontrarse debidamente uniformado e identificado, conforme las instrucciones internas dadas por la compañía de transporte terrestre turístico.
- d) Brindar un trato cortés a los turistas y excursionistas.
- e) Capacitarse ante el organismo que faculte la ANT o la Autoridad Nacional de Turismo, en temas turísticos, sus políticas y lineamientos.
- f) Portar durante el viaje, además de los documentos previstos en la normativa vigente en materia de tránsito, la hoja de ruta emitida por la compañía de transporte terrestre turístico o el contrato suscrito con la compañía de transporte terrestre turístico, establecimiento de alojamiento o agencia de viajes operadora o dual, según corresponda.
- g) Abastecerse de combustible, exclusivamente, cuando el vehículo se encuentre sin turistas o excursionistas.
- h) Respetar y dar observancia a las políticas establecidas por la ANT y la Autoridad Nacional de Turismo, a las disposiciones internas de cada compañía de transporte terrestre turístico, y, a las cláusulas contenidas en el contrato de servicio turístico, según corresponda, siempre que no contravengan a las normas legales, técnicas vigentes y el presente Reglamento;
- i) Estar certificado en competencias laborales, por una institución legalmente facultada y reconocida por el Servicio de Acreditación Ecuatoriana SAE.
- j) Las demás establecidas en la normativa vigente en materia de tránsito y turismo.

Art. 35.- Obligaciones de los prestadores del servicio de transporte terrestre turístico.- Son obligaciones de las compañías de transporte terrestre turístico, además de las previstas en la normativa que en transporte terrestre se encuentra vigente, las siguientes:

- a) Realizar el mantenimiento preventivo de sus vehículos, en forma directa o a través de terceros, debiendo llevar en el local de la compañía la ficha técnica de mantenimiento por cada vehículo, la que estará a disposición de la autoridad competente cuando así lo requiera.
- b) Mantener vigentes las pólizas de seguro que obligatoriamente debe contratar la compañía para cada vehículo habilitado.
- c) Usar en el servicio de transporte, únicamente vehículos debidamente homologados o certificados por la ANT, según corresponda.
- d) Mantener las características técnicas generales y específicas de los vehículos que le permitieron acceder al permiso de operación, según el caso.
- e) Disponer y verificar que sus vehículos sean conducidos únicamente por conductores capacitados, con licencia profesional de la clase y categoría requerida por la naturaleza y características del servicio.
- f) Establecer procedimientos o medidas de prevención que eviten el transporte de drogas, armas de fuego, materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares que ponga en riesgo la seguridad de los turistas o excursionistas.
- g) Garantizar el acceso a las unidades vehiculares de las personas con discapacidad física y de movilidad reducida.
- h) Contar con equipos de comunicación.
- i) Contar con conductores certificados en competencias laborales, por una institución legalmente reconocida por el Servicio de Acreditación Ecuatoriana SEA.
- j) Las demás que establezca la normativa vigente en materia de tránsito y turismo.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 53. Ordenanza que regula el cobro del derecho de patente anual

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.

Ordenanza N° 017-2004

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:

- d) En caso de iniciar una actividad económica, deberán registrarse en el Catastro para obtener la patente, dentro de los treinta días siguientes al final del mes que empezare a operar.
- e) 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.
- f) Solo se otorgará patente por primera vez, a las actividades económicas que se instalen en los sectores determinados factibles por la ordenanza que reglamenta el uso del suelo en la ciudad de Riobamba. Para determinar esta factibilidad el Departamento de Rentas podrá solicitar informes técnicos a la Dirección de Planificación y al Departamento de Gestión Ambiental, debiendo coordinar acciones con este último, previas a la renovación de patentes a las actividades que ameriten la implementación de planes de mitigación de impactos negativos al ser humano y al medio ambiente, por parte de los dueños o representantes legales de esas actividades.

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

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

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

Art. 11.- El impuesto se calcula sobre la base del capital en operación, aunque en la matrícula de comercio conste otro capital. Se entenderá como capital en operación la suma de todas las cuentas del Activo, menos los valores por concepto de obligaciones a corto plazo (Pasivo Corriente), datos contables 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

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.

Ordenanza N° 017-2004

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. 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: Joselyn Gutiérrez R

Anexo n°14. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

Tabla 54. Ordenanza que incorpora la ordenanza de turismo de la municipalidad de Riobamba

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

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:

- g) Registro del ministerio de turismo zona 3. Actualizado.
- h) Patente municipal
- i) Cédula y papeleta de votación
- j) Lista de precios
- k) Solicitud (comprar ventanilla) llenar con datos personales
- l) Copia de permiso de bomberos

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

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

- e) Certificado actualizado ministerio de turismo
- f) Copia del pago de la licencia de turismo
- g) Copia pago de patente municipal
- h) Copia del permiso de bomberos

Art. 28.- Plazo para renovación de la licencia.- La Licencia Única Anual de Funcionamiento deberá ser renovada hasta el 31 de Marzo de cada año sin recargo alguno, vencido el plazo, el valor de licencia anual, se incrementará con el interés vigente de acuerdo a la tasa referencial activa que publica el Banco Central del Ecuador.

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

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

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 55. Ordenanza de prevención y control de la contaminación producida por ruido y vibraciones

ORDENANZA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN PRODUCIDA POR RUIDO Y VIBRACIONES EN EL CANTÓN RIOBAMBA.

Ordenanza 012-2012

Art. 10.- Para efectos de prevenir y controlar la contaminación por la emisión de ruido, ocasionada por motociclistas, automóviles, camiones, autobuses, tracto camiones, maquinaria pesada y similar, se establecen los siguientes niveles permisibles expresados en dB(A).

NIVELES DE PRESIÓN SONORA MÁXIMOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN REVISIÓN VEHICULAR.

CATEGORÍA DE VEHÍCULO	NPS MÁXIMO (dBA)
Motocicletas	85
Vehículos Livianos	85
Vehículos de carga y maquinaria pesada	88

Art. 13 Queda prohibida en zonas urbanas, la circulación de vehículos con escape abierto y de los automotores que produzcan ruido por el arrastre de piezas metálicas o por la carga que transporten.

El incumplimiento de este artículo se sancionará según lo dispuesto en el Art. 29 de la presente Ordenanza.

Art. 14 Se prohíbe la emisión de ruidos que produzcan en las zonas urbanas, los dispositivos sonoros, tales como bocinas, cornetas, timbres, silbatos o sirenas, instalados en cualquier vehículo, que sobrepasen los niveles de ruido permitidos, salvo en casos de emergencia o debidamente autorizados por la Dirección de Gestión Ambiental, Salubridad e Higiene.

Quedan exentos de esta disposición los vehículos de bomberos y policía, así como de las ambulancias, cuando realicen servicios de atención de emergencias o urgencias.

El incumplimiento de este artículo se sancionará según lo indicado en el Art. 29 de la presente Ordenanza.

Art. 29 La infracción de fuentes móviles a esta Ordenanza, se sancionará con una remuneración básica unificada al responsable de la emisión del ruido y se procederá a la desmovilización de la fuente móvil; el infractor deberá cancelar de manera inmediata la multa en las ventanillas de Tesorería Municipal.

En caso que la infracción sea en zonas establecidas en el Art. 7, se sancionará con dos remuneraciones básicas unificadas al responsable de la emisión del ruido y se procederá a la desmovilización de la fuente móvil; el infractor deberá cancelar de manera inmediata la multa en las ventanillas de Tesorería Municipal.

En caso de reincidencia se cobrará el doble de la multa establecida en cualquiera de los dos casos, según corresponda a la infracción.

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 56. Ordenanza sobre eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas

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

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

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

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

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

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

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 90° en viviendas y un ancho de 1500 mm a 1800 mm en edificios públicos o con concurrencia masiva de personas establecidas en la *Norma INEN 21542 Edificación, accesibilidad del entorno construido, numeral 7 itinerarios hacia el edificio, 7.4 anchura del itinerario.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 57. Check list sector intermediación turística

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: INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA					
N°	REQUISITOS LEGALES	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
		SI	NO		
REGLAMENTO DE OPERACIÓN E INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA Registro Oficial N° 783					
1	Requisitos para obtención del Registro de Turismo (Art. 8)				
2	Del procedimiento del registro e inspección de AAVV (Art. 9)				
3	Del procedimiento y licencia anual de funcionamiento (Art. 11)				
4	De la identificación de la agencia de servicios turísticos (Art. 12)				
5	Requisitos para las agencias de servicios turísticos (Art. 20)				
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726					
6	Exigencias para los locales (Art. 83)				
7	Certificado de registro (Art. 84)				
8	Obligación de agencias, operadores y, prestadores de servicios (Art.120)				
9	Obligación de contratar guías profesionales de turismo (Art.121)				
10	Horarios de funcionamiento (Art. 198)				

11	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					
12	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)				
13	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)				
14	Condiciones sanitarias (Art. 7)				
15	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)				
16	Condiciones de infraestructura (Art. 9)				
17	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)				
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					
18	Sujeto pasivo (Art. 03)				
19	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 04)				
20	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)				
21	Aumento de capital (Art. 6)				
22	Liquidación de actividades (Art. 7)				
23	Determinación de la base imponible (Art. 11)				
24	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					
25	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)				

26	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento (Art.24)				
27	Renovación (Art.27)				
28	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)				
29	Terminación de la actividad turística (Art. 32)				
30	Cambio de actividad turística (Art. 31)				
31	Ascensores (Art. 16)				
32	Requisitos para ascensores (Art. 17)				
33	Rampas (Art. 18)				
34	Requerimientos de rampas (Art. 19)				
35	Plataformas elevadoras verticales e inclinadas (Art. 20)				
36	Información y señalización (Art. 20)				
37	Medios alternativos de accesibilidad (Art. 21)				
REFORMAR EL LIBRO VI DEL TEXTO UNIFICADO DE LEGISLACIÓN SECUNDARIA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE DE LA CALIDAD AMBIENTAL ACUERDO MINISTERIAL N° 061					
38	Del certificado de intersección (Art. 15)				
39	Certificado ambiental (Art. 23)				
40	Registro ambiental (Art. 24)				
41	Licencia ambiental (Art. 25)				
42	De la evaluación de impactos ambientales (Art. 28)				
43	Políticas generales de la gestión integral de los residuos sólidos no peligrosos, desechos peligrosos y/o especiales (Art. 49)				
44	Del almacenamiento temporal urbano (Art. 63)				
45	De las actividades comerciales y/o industriales (Art.64)				
46	PERMISO DE BOMBEROS				

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Anexo nº 18. Check list sector transporte turístico

Tabla 58. Check list sector transporte turístico

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: TRANSPORTE TURÍSTICO					
N°	REQUISITOS LEGALES	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIAS	OBSERVACIONES
		SI	NO		
REGLAMENTO SUSTITUTIVO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BATERÍAS SANITARIAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS Registro oficial					
1	Disposición de baterías sanitarias y SSHH (Art. 5)				
2	SSHH personas con discapacidad física (Art. 6)				
3	Condiciones sanitarias (Art. 7)				
4	Equipamiento y accesorios mínimos (Art. 8)				
5	Condiciones de infraestructura (Art. 9)				
6	Baños y baterías sanitarias de acuerdo a la capacidad del establecimiento (Art. 13)				
REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Registro Oficial N° 726					
7	Horarios de funcionamiento (Art. 198)				
8	Obligación de exhibir placa de identificación y tarifas (Art. 199)				

REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO					
Registro Oficial Suplemento 241					
9	Requisito para la obtención del registro de turismo (Art. 27)				
10	Homologación de vehiculos (Art. 29)				
11	Clasificación Vehicular (Art. 31)				
12	Revisión Vehicular (Art.33)				
13	Obligaciones del conductor (Art. 34)				
14	Obligaciones de los prestadores de servicio de transporte terrestre turístico (Art. 35)				
ORDENANZA QUE REGULA EL COBRO DEL DERECHO DE PATENTE ANUAL, QUE GRAVA EL EJERCICIO DE TODA ACTIVIDAD DE ORDEN ECONÓMICO Y QUE OPEREN DENTRO DEL CANTÓN RIOBAMBA. N° 017-2004					
15	Sujeto pasivo (Art. 03)				
16	Obligaciones sujeto pasivo (Art. 04)				
17	Inscripción y obtención de patente (Art. 5)				
18	Aumento de capital (Art. 6)				
19	Liquidación de actividades (Art. 7)				
20	Determinación de la base imponible (Art. 11)				
21	Comprobante de pago (Art. 17)				
ORDENANZA QUE INCORPORA LA ORDENANZA DE TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE RIOBAMBA EN EL CAPÍTULO II DEL TÍTULO I DEL LIBRO I DEL CÓDIGO MUNICIPAL DE RIOBAMBA Ordenanza N° 008-2011					
22	Plazo para obtener la licencia única anual de funcionamiento (LUAF) (Art. 23)				
23	Requisitos para la licencia única anual de funcionamiento (Art.24)				
24	Renovación (Art.27)				

25	Arrendamiento o transferencia del establecimiento turístico (Art. 30)				
26	Terminación de la actividad turística (Art. 32)				
27	Cambio de actividad turística (Art. 31)				
ORDENANZA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN PRODUCIDA POR RUIDO Y VIBRACIONES EN EL CANTÓN RIOBAMBA Ordenanza 012-2012					
28	Control y prevención de ruido (Art. 10)				
29	Circulación de vehículos con escape abierto (Art. 13)				
30	Emisión de ruidos por dispositivos sonoros (Art. 14)				
ORDENANZA SOBRE ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y URBANÍSTICAS EN EL CANTÓN RIOBAMBA N° 012-2015					
31	Adaptación, modificación y reconstrucción (Art. 5)				
32	Parqueaderos (Art. 8)				
33	Anchura de los itinerarios, pasillos y corredores (Art. 15)				
34	Acensores (Art. 16)				
35	Requisitos para Acensores (Art. 17)				
36	Rampas (Art. 18)				
37	Requerimientos de Rampas (Art. 19)				

Elaborado por: Joselyn Gutiérrez R

Tabla 59. Operalización de variables

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍA	INDICADORES	TEC.E INSTRUMENTO
Independiente. Buenas Prácticas	Buenas Prácticas son acciones o iniciativas con repercusiones tangibles y medibles en cuanto a la mejora de la calidad de vida de los habitantes y del medio ambiente de una forma sostenible y que pueden servir como modelos para que otros países o regiones puedan conocerlos y adaptarlos a su propia situación. (Hernandez, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Campos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas • Propósitos comunes 	Encuesta - Cuestionario
		<ul style="list-style-type: none"> • Ámbito empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno general • Entorno específico 	

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍA	INDICADORES	TEC.E INSTRUMENTO
Dependiente. Gestión.	La Gestión Empresarial según (Dominguez, 2014) es el proceso de administración de una empresa, que abarca las tareas de planificación, dirección, organización, como así también evaluación o control del desarrollo empresarial.	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo • Tecnología 	Encuesta - Cuestionario
		Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento 	
		Recursos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario Turístico. 	

Elaborador por: Joselyn Gutiérrez R.