



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD
PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO R PARA LA
OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ECOTURISMO

AUTORA:

PAOLA LISBETH CUJI MONAR

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD
PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO R PARA LA
OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ECOTURISMO

AUTORA: PAOLA LISBETH CUJI MONAR

DIRECTORA: Ing. CATALINA MARGARITA VERDUGO BERNAL, MSc.

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Paola Lisbeth Cuji Monar

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Paola Lisbeth Cuji Monar, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 02 de diciembre de 2022.



Paola Lisbeth Cuji Monar

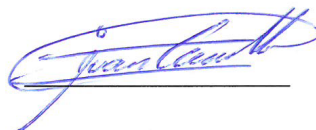
0604741645

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto Técnico, **IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO R PARA LA OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA**, realizado por la señorita: **PAOLA LISBETH CUJI MONAR**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

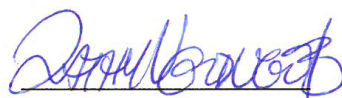
FIRMA FECHA

Ing. Jorge Iván Carrillo Hernández, PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



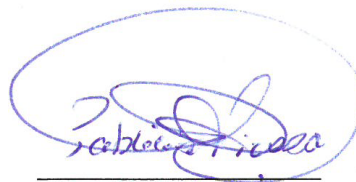
2022-12-02

Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal, MSc.
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2022-12-02

Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, MSc.
**ASESORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2022-12-02

AGRADECIMIENTO

A mis padres Antonio y Martha, quienes siempre me apoyaron para perseguir mis metas y estuvieron a mi lado en todo el tiempo; A mis hermanas Belén, Tefy y Dana, quienes me acompañaron toda la vida y fueron mis primeras mejores amigas; a mis amigos Fidel, Liz, Rut y Gaby quienes se convirtieron en mis hermanos y siempre nos ayudamos cuando lo necesitábamos y finalmente, a las ingenieras Catalina Verdugo y Patricia Tierra quienes me acompañaron en la elaboración del Trabajo de Integración Curricular.

Paola

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Delimitación.....	6
1.4.1. <i>Delimitación espacial</i>	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	6

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	7
2.1. Turismo sostenible.....	7
2.1.1. <i>Buenas prácticas de turismo sostenible</i>	9
2.1.1.1. <i>Eje Económico</i>	9
2.1.1.2. <i>Eje Sociocultural</i>	9
2.1.1.3. <i>Eje Ambiental</i>	9
2.2. Operadora de turismo.....	10
2.2.1. <i>Gestión de la Calidad turística</i>	14
2.2.2. <i>Normalización de la calidad turística</i>	15
2.2.3. <i>Dimensiones de la calidad</i>	15
2.2.4. <i>Estándares de calidad</i>	16
2.2.5. <i>Las certificaciones de calidad</i>	18

2.2.5.1.	<i>Tipos de Certificación</i>	18
2.2.5.2.	<i>Elementos de la certificación de calidad</i>	20
2.2.6.	<i>Distintivo de calidad</i>	22
2.2.7.	<i>Norma de calidad Distintivo R</i>	23
2.3.	Diagnóstico situacional	24
2.3.1.	<i>Análisis FODA</i>	24
2.4.	Evaluación ex – ante	24
2.5.	Evaluación ex – post	24

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	26
3.1.	Diagnóstico de la situación actual	26
3.1.1.	<i>Levantamiento de información de la empresa</i>	27
3.2.	Evaluación ex-ante del nivel de calidad	27
3.3.	Implementación de estándares de calidad	31
3.4.	Evaluación ex-post de la implementación de estándares de calidad	31

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS	32
4.1.	Diagnóstico de la situación actual sobre buenas prácticas de turismo sostenible en la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	32
4.1.1.	<i>Datos del establecimiento</i>	32
4.1.1.1.	<i>Reseña histórica</i>	32
4.1.1.2.	<i>Organización administrativa y política</i>	32
4.2.	Información sobre el producto que oferta	33
4.2.1.	<i>Análisis de oferta</i>	33
4.2.1.1.	<i>Actividades turísticas</i>	33
4.3.	Información sobre la gestión empresarial de buenas prácticas en el sector de intermediación	37
4.3.1.	<i>Eje ambiental</i>	37
4.3.2.	<i>Eje socio-cultural</i>	37
4.3.3.	<i>Eje económico-empresarial</i>	38
4.3.4.	<i>Eje visitante-turista</i>	39
4.3.5.	<i>Análisis FODA</i>	40

4.4.	Evaluación ex – ante el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en base a la norma Distintivo R	40
4.4.1.	<i>Evaluación ex ante, lista de verificación</i>	40
4.5.	Implementación de estándares mínimos de calidad en base a la norma del Distintivo R.....	47
4.6.	Implementación de buenas prácticas del reconocimiento de Calidad Turística Distintivo R.....	48
4.7.	Evaluación ex – post la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R	50
4.7.1.	<i>Evaluación ex – post</i>	50
4.7.2.	<i>Análisis de la evaluación ex - post</i>	56
4.7.3.	<i>Obtención del Reconocimiento de Calidad Turística Distintivo R</i>	57

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1.	Conclusiones.....	58
5.2.	Recomendaciones.....	59

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1:	Ponderación de indicadores, eje ambiental	29
Tabla 3-2:	Ponderación de indicadores, eje socio-cultural	29
Tabla 3-3:	Ponderación de indicadores, eje económico-empresarial	30
Tabla 3-4:	Ponderación de indicadores, eje visitante-turista	30
Tabla 4-1:	Paquete turístico 1.....	33
Tabla 4-2:	Paquete turístico 2.....	34
Tabla 4-3:	Paquete turístico 3.....	34
Tabla 4-4:	Paquete turístico 4.....	34
Tabla 4-5:	Paquete turístico 5.....	35
Tabla 4-6:	Paquete turístico 6.....	35
Tabla 4-7:	Paquete turístico 7.....	36
Tabla 4-8:	Paquete turístico 8.....	36
Tabla 4-9:	Actividades eje ambiental	37
Tabla 4-10:	Actividades eje socio-cultural	38
Tabla 4-11:	Actividades eje económico empresarial	38
Tabla 4-12:	Actividades eje visitante-turista	39
Tabla 4-13:	Análisis FODA	40
Tabla 4-14:	Lista de verificación de requisitos obligatorios.....	41
Tabla 4-15:	Lista de verificación de eje ambiental	42
Tabla 4-16:	Lista de verificación del eje Socio-cultural	43
Tabla 4-17:	Lista de verificación del eje económico-empresarial	45
Tabla 4-18:	Lista de verificación del eje visitante-turista.....	46
Tabla 4-19:	Lista de verificación de cumplimiento de recomendaciones	47
Tabla 4-20:	Matriz resumen de criterios y anexos.....	48
Tabla 4-21:	Evaluación ex – post, eje ambiental	51
Tabla 4-22:	Lista de verificación de evaluación ex – post, eje Socio-cultural	52
Tabla 4-23:	Lista de verificación de evaluación ex – post, eje económico empresarial.....	53
Tabla 4-24:	Lista de verificación evaluación ex – post, eje visitante-turista	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1:	Clasificación de las operadoras de turismo	11
Ilustración 2-2:	Operadoras de Turismo en el Ecuador	12
Ilustración 2-3:	Elementos de la actividad turística.....	13
Ilustración 2-4:	Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	16
Ilustración 2-5:	Tipos de certificación de calidad	18
Ilustración 2-6:	Elementos de la certificación de calidad	21
Ilustración 4-1:	Organización administrativa Ecuador Eco Adventure	33
Ilustración 4-2:	Comparación de indicadores de calidad por ejes	56
Ilustración 4-3:	Entrega del Reconocimiento de calidad R Dorada	57
Ilustración 4-4:	Entrega del Reconocimiento de calidad R Dorada.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
- ANEXO B:** BASE DE DATOS DE COLABORADORES DE LA OPERADORA DE TURISMO
- ANEXO C:** PLAN DE INCENTIVOS A COLABORADORES
- ANEXO D:** PLAN DE CAPACITACIONES ANUAL EN LA OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE.
- ANEXO E:** CARTA DE RESPONSABILIDAD DE LOS CLIENTES, MANUAL PILOTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE.
- ANEXO F:** PORTADA DEL MANUAL DE PROTOCOLOS QUE SIGUE LA OPERADORA
- ANEXO G:** ENCUESTA RÁPIDA APLICADA A CLIENTES
- ANEXO H:** SEÑALIZACIÓN Y BASUREROS EN SERVICIOS HIGIÉNICOS
- ANEXO I:** CARTELES SOBRE CONSERVACIÓN IMPLEMENTADOS EN LA OPERADORA
- ANEXO J:** PLAN DE COMUNICACIÓN Y CAMPAÑAS
- ANEXO K:** CAMPAÑAS AMBIENTALES
- ANEXO L:** ROL EMPLEADOS, INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)
- ANEXO M:** CONTACTO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO RIOBAMBA
- ANEXO N:** REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDOS - DITUR
- ANEXO O:** REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDO – DITUR

RESUMEN

El objetivo de este proyecto técnico se centró en la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del distintivo R para la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure de la ciudad de Riobamba. La metodología utilizada es de tipo no experimental aplicada, basada en técnicas de revisión bibliográfica y de campo. La recolección de información se realizó por medio de visitas in situ para el autodiagnóstico del nivel de cumplimiento de la empresa con cada uno de los requisitos del manual de Implementación de Indicadores de Buenas Prácticas en el sector de Intermediación propuesta por la Dirección de Turismo del GADM Riobamba y una entrevista aplicada al gerente de la empresa, ponderando valores entre 0 a 8 al eje ambiental y socio-cultural, de 0-6 a los ejes económico-empresarial y visitante-turista, cuyos resultados se ubicaron en tres criterios: no cumple, cumple parcialmente y cumple satisfactoriamente. Se entregó un reporte de los resultados obtenidos en donde se fijó los porcentajes obtenidos al final. Además, se realizó una evaluación de la implementación de los estándares y se valoró el nivel de impacto que ha tenido la asistencia técnica y acompañamiento en forma de auditoría interna en la empresa después de un periodo de 9 semanas a partir de la primera evaluación. Los resultados alcanzados determinaron en la evaluación inicial un porcentaje global del 82% de cumplimiento entre los cuatro ejes valorados mientras que la evaluación ex post subió a un 96%; además, se verificaron los requisitos obligatorios, con un cumplimiento inicial del 76% y el 100% en la evaluación final, que permitió la obtención del Distintivo R. Concluyendo que la implementación del distintivo es un reconocimiento de responsabilidad así los recursos naturales. Se recomienda la implementación del distintivo R en la operadora de turismo la cual permitirá un mejor desarrollo local.

Palabras clave: <DISTINTIVO R>, <CALIDAD>, <BUENAS PRÁCTICAS>, <IMPLEMENTACIÓN>, <RESPONSABILIDAD>.

1869-DBRA-UPT-2023



ABSTRACT

This technical project focused on implementing minimum quality standards for the Ecuador Eco Adventure tour operator in Riobamba city. The methodology used was non-experimental and applied, based on literature review and field techniques. The information was collected through on-site visits for self-diagnosis of the company's level of compliance with each of the requirements of the manual for the Implementation of Good Practice Indicators in the intermediation sector proposed by the Tourism Department of the GADM Riobamba and an interview with the company's manager, with values ranging from 0 to 8 for the environmental and socio-cultural axis, and from 0-6 for the economic-business and visitor-tourist axes, with results based on three criteria: not complaint, partially compliant and satisfactorily compliant. In addition, a report of the results obtained was submitted, in which the percentages obtained at the end were established. An evaluation of the implementation of the standards was carried out and the level of impact that the technical assistance and internal Audit support has had on the company was assessed after 9 weeks from the first evaluation. The results achieved in the initial evaluation showed an overall percentage of 82% compliance among the four areas evaluated, while the ex-post evaluation was 96%, the mandatory requirements were verified, with an initial compliance of 76% and 100% in the final evaluation, which allowed the company to obtain the R label. To sum up, it recommends the implementation of the Distintivo R in the tourism operator, which will allow better local development.

Keywords: <R DISTINCTIVE>, <QUALITY> , <GOOD PRACTICES>, <IMPLEMENTATION>, <RESPONSIBILITY>.



Msc. Cristina Chamorro O.

DOCENTE INGLES TURISMO

0604237172

INTRODUCCIÓN

Los distintivos de calidad turística supone el cumplimiento de estándares específicos de calidad que aporta prestigio, diferenciación ante la competencia, fiabilidad en la oferta turística, asegurando así, que el eje central del negocio gira en torno a la satisfacción total de los clientes, es por ello que la Dirección de Turismo del GADM Riobamba propone un Manual de Implementación de Indicadores de Buenas Prácticas en el sector de Intermediación para la obtención del Distintivo R que impulsa altos estándares turísticos en áreas de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte turístico, intermediación y entretenimiento.

En la necesidad por mejorar la gestión organizacional y turística, las operadoras de turismo han emprendido procesos para implementar estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R motivo del presente trabajo de investigación que se encuentra organizado en cuatro capítulos dispuestos de la siguiente manera:

En el Capítulo I se encuentra el diagnóstico del problema consta de los antecedentes investigativos, planteamiento del problema, justificación, delimitaciones temporal, espacial y formulación de objetivos general y específicos.

En el Capítulo II se encuentra los Fundamentos Teóricos y Científicos donde se han desarrollado temas y subtemas de acuerdo a las variables de investigación y a través de la revisión bibliográfica sobre el turismo sostenible, operadoras turísticas, calidad turística, el diagnóstico situacional que incluye el análisis FODA, evaluación ex - ante y evaluación ex – post.

En el Capítulo III se encuentra el Marco Metodológico que contiene el diseño de investigación, modalidad, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información y el procedimiento realizado para el cumplimiento de los objetivos planteados que permitieron la implementación de los estándares mínimos de calidad turística.

El Capítulo IV se encuentran los Resultados contiene el diagnóstico situacional actual sobre las buenas prácticas de turismo sostenible en la operadora de turismo Ecuador ECO Adventure y consta: datos del establecimiento, reseña histórica de la empresa, organización administrativa y política, información sobre el productos que oferta, análisis de la oferta, información sobre la gestión empresarial de buenas prácticas en el sector de intermediación en sus cuatro ejes; análisis FODA, evaluación ex-ante el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en base a la norma Distintivo R. Lista de verificación, escala de valoración, conclusiones de la evaluación e implementación de estándares mínimos de calidad.

Además, se encuentra la implementación de buenas prácticas del reconocimiento de calidad turística, evaluación ex – post y las conclusiones de la evaluación final.

A continuación, se encuentran las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía que respalda la investigación realizada. Finalmente están los anexos como evidencia del trabajo del proceso de investigación realizada y de la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del distintivo R para la operadora de turismo Ecuador ECO Adventure de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Asegurar el disfrute del visitante en las actividades turísticas de aventura, vigilando diferentes grados de riesgos potenciales, permitirá al viajero convivir con la naturaleza en su estado puro, este tipo de turismo supone un desafío que asume el turista pero que es deber de las operadoras, ofrecer su productos y servicios dentro de estándares de calidad como un instrumento técnico, cuyo “objetivo es garantizar el bienestar social, ambiental, turístico y empresarial” (Alvarado, 2014, p. 2).

En la última década, la industria del turismo y específicamente el segmento de aventura ha crecido aceleradamente de forma efectiva, segura y próspera, ganando posicionamiento en varios países, se estima que cuatro de cada diez viajeros internacionales incorporan actividades de aventura al planificar su viaje; la Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que la llegada de turistas internacionales creció en un 5% en el 2018 con relación al 2017 (Tourism Management School, 2020, párr. 3). Tras la pandemia, se estima que la llegada de turistas ha caído un 74% en 2020 con relación al 2019, debido a las restricciones derivadas de la pandemia; ningún país ha escapado de la disminución de su sector turístico, y los más afectados se consideran los países de la región de Asia-Pacífico y las Américas (Babii y Nadeem, 2021, párr. 2).

Con base en esta información y para acelerar la recuperación es fundamental crear una experiencias de viaje sostenible, responsable y segura tanto para las comunidades receptoras como para los trabajadores y viajeros a través de la incorporación de estándares mínimos de calidad en toda la cadena de valor del turismo, posibilitando así inversiones que produzcan entornos empresariales propicios para las operadoras locales, diversificación de productos y mercados para promover el turismo interno y regional (ONU, 2020, párr. 7).

Como se puede observar, el turismo posibilita el crecimiento de la economía de las poblaciones receptoras, lo que se traduce en desarrollo. De acuerdo con Aguayo (2014, p. 33) esta creciente industria necesita lineamientos claros respecto a las buenas prácticas en el turismo y a la calificación de guías de turismo de aventura pues depende de las políticas de cada operadora, la incorporación de personal calificado y competente.

Y es que la calidad se ha convertido en una herramienta valiosa y competitiva para el sector, por ello, *Rainforest Alliance* promueve las buenas prácticas para turismo sostenible a través de políticas en base a principios de naturaleza ambiental, sociocultural y empresarial (Fotiou, 2005, p. 13).

A partir de estos lineamientos, se ha iniciado la creación de manuales y guías para que las operadoras de turismo las adapten a sus requerimientos y características particulares de acuerdo a su oferta productos y servicios, esta situación ha dado lugar a que muchas empresas turísticas no cuenten con certificaciones de calidad, lo que produce inseguridad por parte del visitante al momento de elegir el destino turístico.

Basado en estos indicadores, en el Ecuador, existen dos normas que establecen requisitos mínimo para que las operadoras de turismo mejoren su oferta de servicios y productos, la norma ISO 21101 referente a procesos para seguridad y control por medio de un sistema de gestión de la seguridad aplicado a proveedores de turismo de aventura, evalúa situaciones de mayor riesgo y comprende las necesidades de los turistas, y la ISO 21103 especifica el tipo de información que tiene que facilitarse a los visitantes antes, durante y después de las actividades de turismo de aventura.

En tal sentido, el Ministerio de Turismo en Ecuador (MINTUR, 2020, p. 7) buscado generar sistemas de gestión de calidad para empresas del sector turístico y así elevar los niveles de calidad, servicio y por consiguiente satisfacción del cliente creando una mayor competitividad en el mercado turístico, dentro de éstos podemos destacar programas como el “distintivo Q”, que busca a los establecimientos que brindan servicios turísticos desarrollen prácticas sostenibles y mejoren la calidad de sus productos y servicios

Algunos Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador, han emitido manuales para la certificación de buenas prácticas de turismo en sus territorios, tal es el caso del Distintivo Q, de calidad y sostenibilidad turística de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo, considera como un distintivo de reconocimiento de calidad y otorgada a establecimientos dedicados a la actividad turística.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba conjuntamente con la Universidad Nacional de Chimborazo han trabajado en un sistema de verificación de estándares mínimos de calidad mediante parámetros establecidos en los que las empresas deben alcanza la calificación necesaria para obtener el Distintivo R de buenas prácticas de turismo sostenible.

En Riobamba el Distintivo R, que otorga el GADM Riobamba mediante estándares en áreas de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte turístico, intermediación y entretenimiento, cada uno de estos sectores son evaluados en base a 4 ejes, ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y visitante-turista, todos estos buscan el uso adecuado de recursos naturales, beneficios para comunidades locales y la preservación de sus saberes, la existencia de planes internos administrativos y de gestión, y las necesidades de los turistas sean satisfactorias, mejorando así la calidad turística tanto del establecimiento como del destino (Gutierrez, 2018, p. 22).

1.2. Planteamiento del problema

La implementación de estándares mínimos de calidad permitirá la obtención del Distintivo R de prácticas de turismo sostenible en la operadora Ecuador Eco Adventure además de, evaluar las condiciones iniciales de las actividades realizadas.

1.3. Justificación

La ciudad de Riobamba se caracteriza por poseer un entorno con interesantes atractivos naturales, culturales, un paisaje espectacular digno de ser visitado y disfrutado razón por la que el GAD Municipio de Riobamba impulsa el Distintivo R a las operadoras turísticas que implementen buenas prácticas de turismo sostenible para garantizar la oferta de productos y servicios de calidad, su implementación es importante y una necesidad para la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure dedicada a ofertar destinos de ecoturismo de aventura.

El proyecto es factible de realización pues la empresa Ecuador Eco Adventure no cuenta con el Distintivo R, que le permita formar parte de la base de datos ofertados y recomendados por el GAD Municipio de Riobamba, razón por la que permitirá a la auditora interna realizar evaluaciones ex ante nivel de cumplimiento y ex post la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención de este distintivo de calidad turística.

Los beneficiarios directos serán los propietarios y trabajadores de la empresa Ecuador Eco Adventure porque se espera incrementar la oferta de servicios, lo cual les permitirá crecer como empresa, asegurando la fidelidad de sus clientes por haber disfrutado de experiencias agradables de diversión, bienestar y sano esparcimiento en el destino seleccionado.

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación espacial

La operadora de turismo “Ecuador Eco Adventure” se encuentra ubicada en la ciudadela politécnica, calle Viena No. 5 entre Roma y Varsovia en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en la región Sierra del Ecuador, se encuentra a 5,3 km del terminal terrestre de la ciudad de Riobamba y a 2 km de la municipalidad de la misma.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Implementar estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R para la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure de la ciudad de Riobamba.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre buenas prácticas de turismo sostenible en la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure dentro de todos sus ámbitos.
- Evaluar ex – ante el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en base a la norma Distintivo R.
- Implementar estándares mínimos de calidad en base a la norma del Distintivo R.
- Evaluar ex – post la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Turismo sostenible

El turismo es entendido como una actividad de viajar por diversión y placer, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020, párr. 1), comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo, inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (Sancho, 2018, p. 20). Esta actividad ha crecido y ha impactado positivamente en el ámbito económico, social y cultural de un país, en tal razón se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo de los pueblos.

Su consolidación fue a partir de los años cincuenta, con viajes internacionales más asequibles, la población de los países industrializados empezó a utilizar las vacaciones pagadas, desplazándose a otras ciudades y países. El avance de las comunicaciones y de los medios de transporte fue otro factor que incrementó las oportunidades de llegar a regiones más lejanas. El crecimiento de las relaciones comerciales contribuyó al aumento del turismo internacional entre diferentes mercados mundiales que intensificó las movilizaciones de forma paulatina por negocios y también por estudios profesionales, lo que contribuyó al desarrollo de una oferta estandarizada, basada en paquetes turísticos que facilitaron la gestión de la demanda de viajeros para satisfacer sus intereses y necesidades.

Estas acciones, favorecieron el turismo nacional que se vio beneficiado por factores similares como la utilización del automóvil y otros medios de transporte que se masificaron y posibilitaron el desplazamiento dentro del país; el mejoramiento de la calidad de vida de la población de países desarrollados propició viajar para disfrutar del tiempo libre. En cuanto al turismo internacional, su crecimiento ha sido permanente, elevándose en períodos de apogeo financiero de las familias y moderando su crecimiento en periodos de recesión.

Es la base del desarrollo del país y constituye un importante motor de la economía mundial que genera emprendimientos a través de los cuales han posibilitado la mejora de la calidad de vida de la población a través de la reactivación económica (MINTUR, 2020, p. 11). En el Ecuador, el desarrollo turístico se incrementó a partir del año 2008 por la participación del Estado como actor principal sobre cualquier otro (Herrera, 2020, p. 13).

Por ello se diseñaron varias estrategias de fomento nacional, para dar a conocer los sitios turísticos que deben promocionarse y comercializarse de forma sostenible con el objetivo de mejorar el desarrollo socioeconómico de las poblaciones locales en los destinos y la conservación de los recursos (Orgaz y Moral, 2016, p. 2).

En este sentido, el turismo sostenible de acuerdo con Herrera (2020, p. 21) procura que el impacto ambiental y cultural causado por el aprovechamiento de los recursos sea mínimo, posibilitando la participación activa de las comunidades para generar beneficios socioeconómicos a partir de actividades turísticas que exaltan su valor y riqueza. Sus bases son el empleo racional, equitativo y combinado de los recursos que la localidad ofrece y las actividades culturales de aventura y artísticas que la comunidad organizada planifica y promueve.

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destino incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico, sociocultural del desarrollo turísticos, debiendo establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (OMT, 2021, párr. 4).

Consecuentemente, el turismo sostenible incorpora una nueva ética al turismo porque posibilita la mejora de la calidad de vida de la población local, de las personas que trabajan y viven en el destino turístico para proveer de mayor calidad de experiencias al visitante, manteniendo el medioambiente del que dependen tanto a población como los visitantes.

El Ministerio de Turismo del Ecuador con la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2019-2021 consolidó al turismo como un elemento dinamizador del desarrollo económico y social del país, involucrando a otras entidades gubernamentales como los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales, municipales, metropolitanos y provinciales, la participación activa del sector privado y comunitario con las cámaras de turismo, los gremios y las comunidades locales; este plan tiene como objetivo principal “garantizar la soberanía, la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo (MINTUR, 2020, p. 8).

En este contexto, el MINTUR (2020, p. 14) implementó planes, programas y proyectos para la ejecución de acciones que faciliten el logro de metas comunes y objetivos específicos con la participación conjunta de todos los involucrados.

2.1.1. Buenas prácticas de turismo sostenible

Las buenas prácticas de turismo sostenible es una herramienta que permite adoptar prácticas de gestión sostenible, de forma sencilla y efectiva, proporciona recomendaciones concretas para implementar las buenas prácticas y destaca los beneficios que se obtienen de ellas. Pueden interpretarse como principios del turismo sostenible, aplicables para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico con el objetivo de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en los tres ejes de la sostenibilidad como son el económico, sociocultural y ambiental (Fotiou, 2005, p. 13).

2.1.1.1. Eje Económico

Consiste en contar con una visión, misión y valores empresariales bien definidos, bajo directrices sostenibles como el paso inicial a seguir. En este punto deberá incluir desde la capacitación a los trabajadores hasta la generación de estrategias sostenibles. La utilización correcta de todas estas acciones, permitirá lograr un mejor acceso al mercado interesado en este tipo de servicios responsables, además de beneficiarse los propietarios empleados también sacan provecho los pobladores de la comunidad donde se desarrolla el negocio turístico (Turijobs, 2018, párr. 2).

2.1.1.2. Eje Sociocultural

Refiere al interés que los turistas demuestran por el turismo sostenible, buscan conocer lugares en los que practican actividades destinadas a la preservación de la cultura local, consecuentemente, las empresas turísticas que trabajan con y para las comunidades donde se localizan, enfocados siempre hacia un trabajo para la conservación y sostenibilidad de los aspectos culturales del lugar, desde las costumbres, leyes o religión de la comunidad (Turijobs, 2018, párr. 4).

2.1.1.3. Eje Ambiental

Cuando se deteriora un lugar turístico por un uso inadecuado, el destino turístico disminuye, por esta razón, las empresas turísticas deberán aplicar prácticas ambientales que promueven una relación sostenible entre los recursos naturales, el ambiente y el turismo. Para lograr un destino responsable y minimizar el impacto negativo en el ambiente, tomando en cuenta factores tales como el agua, la energía, la biodiversidad y las áreas naturales.

Estos tres ejes de la sostenibilidad requieren una combinación armoniosa de todos elementos y acción que una empresa pretende alcanzar; un desempeño operativo sostenible no es solo aquella que promueve ahorro y responsabilidad en el uso de ciertos recursos o aquella que se involucra con los proyectos de su comunidad o la que invierte en la mejor infraestructura y promueve la mejor calidad de servicio.

Enfocados en que el turismo debe contribuir al desarrollo sostenible incluido el empresarial, cualquier empresa del sector turístico puede aplicar unas buenas prácticas de gestión sostenible con la finalidad de reducir los impactos negativos e incrementar los beneficios de la calidad en la actividad turística.

2.2. Operadora de turismo

La operadora de turismo es una entidad comercial dedicada a la venta de productos turísticos sobre la base de una licencia, organiza la creación, promoción y venta del producto turístico que puede incluir transporte, alimentos, hospedaje, visitas de ciudad, etc. En la cadena de venta, la operadora, normalmente venden a las agencias minoristas y no directamente al cliente final (Feipe, 2021, párr. 5).

Para la OMT (2012, párr. 5-9) las operadoras de turismo son agentes que participan en la actividad turística como intermediarios entre el consumidor final y el producto turístico a pesar de que puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria. Entre las funciones que cumple se encuentran las siguientes:

- Estudio de las necesidades de los turistas potenciales para elaborar los paquetes turísticos.
- Elaboración de programas de servicios turísticos prospectivos.
- Interacción con los proveedores de servicios.
- Cálculo del costo de la gira.
- Venta de viajes.
- El apoyo metodológico para las excursiones.
- Proporcionar a los turistas la información, equipo e indumentaria necesaria.
- Preparación, selección y asignación de especialistas a las rutas de viajes entre las que se encuentra guías, instructores, intérpretes.
- Publicidad e información para promocionar el producto turístico entre los consumidores.
- Control de la calidad, fiabilidad y la seguridad de los servicios turísticos (Fernández, 2021, párr. 6).

Las operadoras de turismo se clasifican de la siguiente forma:

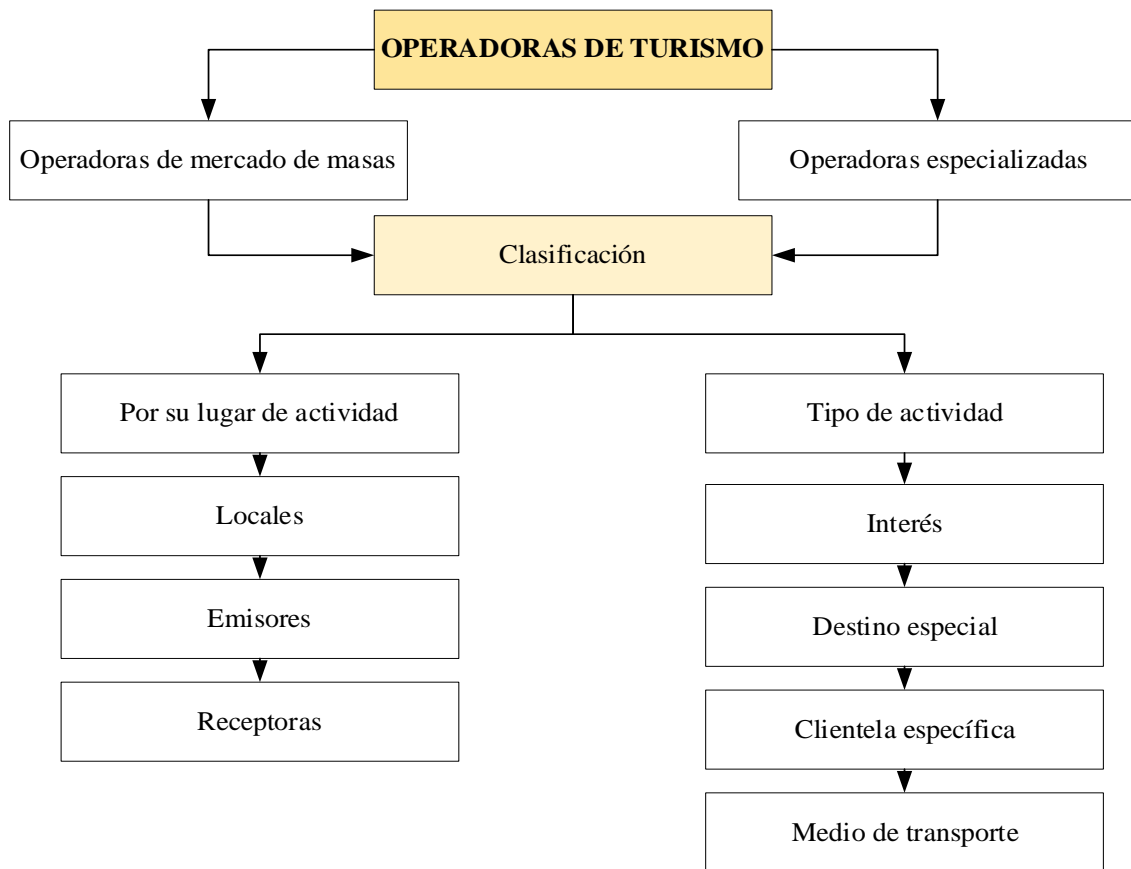


Ilustración 2-1: Clasificación de las operadoras de turismo

Fuente: Fernández, 2021.

Las operadoras de turismo son de dos tipos: de mercado de masas y especializadas. Las operadoras de mercado de masas se caracterizan por vender paquetes turísticos en cantidad a través de vuelos privados; mientras que las operadoras especializadas son aquellas que laboran para una determinada clientela, tipo de turismo o determinadas regiones, así como para determinados medios de transporte (Fernández, 2021, párr. 3).

Según su lugar de actividad pueden ser: locales, emisoras y receptoras; las operadoras locales son aquellas entidades que crean paquetes turísticos para los residentes del país de origen; las emisoras son aquellas que crean paquetes turísticos hacia países extranjeros; mientras que las operadoras receptoras son las que atienden a los turistas extranjeros a favor de otros operadores y agentes (Fernández, 2021, párr. 8).

El permanente crecimiento de la industria turística, la aparición y la intensificación de la competencia han influido en la estructura de las operadoras de turismo y predeterminaron su

mayor especialización, por ello, según el tipo de actividad, las operadoras pueden ser: de interés especial, destino especial, para clientela específica y por el uso específico de los medios de transporte. Se considera de interés especial a las actividades de turismo deporte, de aventura o safaris; destino especial cuando se fija el viaje específicamente de determinado lugar como por ejemplo Italia, Francia o Noruega; para una clientela específica están los viajes de negocio, los familiares o para jóvenes mientras que por el uso de un modo de transporte concreto pueden ser aéreo, marítimo o terrestre (Fernández, 2021, párr. 11).

En el Ecuador, el Ministerio de Turismo, clasifica a las agencias de servicios turísticos en cuatro grupos según lo refiere la siguiente Ilustración:

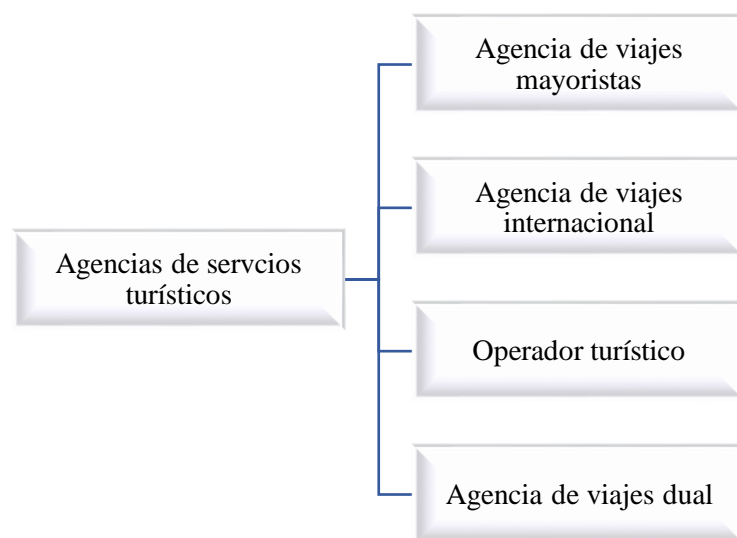


Ilustración 2-2: Operadoras de Turismo en el Ecuador

Fuente: MINTUR, 2016.

Para la ejecución de las actividades de operación e intermediación turística en el Ecuador, se ubica en primer lugar las agencias de viajes mayoristas encargadas de comercializar los paquetes turísticos directamente con agencias viajes internacionales o agencias de viaje duales debidamente registradas y autorizadas para comercializar con el usuario, siempre y cuando cuenten con licencia de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), organismo que promueve la seguridad, fiabilidad, confianza y economía para los pasajeros aéreos (GALASAM, 2019, párr. 3).

El operador turístico por su parte organiza y desarrolla la oferta turística directamente con los usuarios “a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos” (MINTUR, 2016 p. 7); en cambio las agencias de viajes dual ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.

En consecuencia, la operadora de turismo es el enlace final en el complejo sistema de llevar el recorrido al consumidor, entrando en interacción directa con las empresas de infraestructura de la industria del turismo, para lograr una organización de alta calidad y más eficaz para turistas. En tal sentido, la principal tarea será de la planificar un recorrido que cumpla las expectativas del turista y cumpla con calidad el cronograma preestablecido para proporcionar los servicios ofrecidos.

Esta planificación evita posibles superposiciones durante la implementación del recorrido, tales como inconsistencias en la organización de eventos turísticos, la calidad declarada y propuesta de los servicios turísticos, cambios en la composición o el número total de servicios en comparación con los establecidos. En consecuencia, la planificación cuidadosa del producto turístico se logra a través de las cualidades profesionales y las experiencias del operador turístico en un destino en particular, los detalles de su relación con proveedores de servicio turístico, la presencia de una base de contrato ventajosa con empresa de la industria del turismo. A continuación, se detallan los elementos básicos de la actividad turística, de acuerdo con Plúa (2016, p. 3):



Ilustración 2-3: Elementos de la actividad turística

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Los elementos básicos de la actividad turística son: la demanda que lo conforman el conjunto de consumidores de bienes y servicios turísticos; la oferta que constituyen los productos, servicios y organizaciones involucradas directamente en la experiencia turística; el espacio geográfico que refiere la base física donde tiene lugar la conjunción entre oferta y demanda y donde se sitúe la población residente que si bien no es en sí la misma es considerado un importante factor de cohesión de acuerdo como se ha planificado la actividad turística y finalmente se encuentran las operadoras turísticas como empresas que facilitan la interrelación entre la oferta y demanda.

2.2.1. Gestión de la Calidad turística

En el ámbito turístico, la calidad no consiste únicamente en producir cero defectos y cumplir los requisitos fundamentales que implica ir más allá de ofrecer un servicio, consiste en una mejora de la gestión desde el punto de vista económico, de tal forma que el consumidor turístico que vincula mentalmente precio, categoría y calidad, está dispuesto a pagar un valor adicional razonable por un producto percibido como de mayor calidad (OMT, 2015, p. 15).

El enfoque de gestión de la calidad se inició en la década de los 50s, y se enfocó al cumplimiento de especificaciones tales como duración, resistencia, rapidez; se realizaba controles periódicos para evitar que productos defectuosos saliesen al mercado. Progresivamente, las empresas notaron que eran más competitivas si aprendían a no cometer errores, desarrollando sistemas que les permiten asegurar la calidad de sus productos.

Para lograrlo es necesario orientar toda la empresa hacia la satisfacción del cliente, quien finalmente es el que evalúa, de esta forma, el concepto de calidad se basa principalmente en la satisfacción a la necesidades y expectativas de los clientes. Las dos dimensiones de la calidad son:

- Calidad obligatoria: se refiere a aquellos aspectos que son esperados por el cliente, de incumplirse queda insatisfecho del servicio ofrecido.
- Calidad atractiva: se refiere a aspectos que van más allá de lo esperado, si no se cumplen no se defrauda, porque no se esperan, pero si se cumplen refuerza la satisfacción del cliente.

Consecuentemente, el nivel de calidad que percibe el cliente, dependerá de las expectativas que se forme sobre el servicio contratado; la calidad en los servicios turísticos implica la revisión de procesos, cambio de filosofía, nueva cultura organizacional, inversión en el proceso se mejora, entrenamiento y el convencimiento de que la satisfacción del turista debe ser la prioridad (De la Torre, 2011, p. 31).

La calidad no es un concepto novedoso aplicado a la política turística ni a la planificación administrativa en esta área, las novedades radican en cómo están adaptando las administraciones públicas a las exigencias del mercado en constante transformación, destinos consolidados y usuarios con mayor conocimiento sobre el destino y más exigentes en sus demandas. A todo ello, se añade los retos que implica el turismo comunitario, donde surgen nuevos modelos de negocios y servicios para el turista que busca siempre lugares y servicios de calidad e innovadores (Zamora, 2019, 301).

2.2.2. Normalización de la calidad turística

Una de las consecuencias de la globalización económica precisamente, es que los procesos productivos dentro del ámbito mundial están estandarizados por la que cualquier compañía turística para ser aceptada, debe cumplir con estándares internacionales reconocidos. Su objetivo es el establecimiento de referentes en los procesos comerciales, conocidos como productores y clientes, respondiendo a la demanda del mercado.

La OMT (2015, p. 21) señala que se normaliza a modo de guía en relación con un ámbito geográfico o funcional, e incluso con respecto a contextos abstractos como por ejemplo homogenizar la señalización turística; en lo referente a empresas y destino, la normalización es un proceso de definición de especificaciones operativas o de producto.

En tal razón, se normaliza procesos, productos y servicios de forma voluntaria u obligatoria; interna o externa; permite validar y asegurar la calidad que garantice la protección a los consumidores, a través de la eficiencia de las organizaciones, la protección de la salud y responsabilidad ambiental que facilite el intercambio comercial.

Persigue tres objetivos. Simplificación para reducir el número de modelos y normas para quedarse solo con los más necesarios, unificación para permitir los intercambios y las comparaciones a nivel internacional y; especificación que persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso.

De acuerdo con la *International Organization for Standardization (ISO)* (SGSI, 2019, párr. 4) su fin es obtener un nivel de ordenamiento óptima en un determinado contexto sea tecnológico, político o económico; por tanto, la normalización es una actividad encaminada a establecer soluciones a situaciones repetitivas y consistente en elaborar, difundir y adoptar normas para unificar criterios (Sira, 2019, párr. 5).

2.2.3. Dimensiones de la calidad

Al momento de evaluar la satisfacción, el cliente materializa sus necesidades y expectativas sobre una serie de características tangibles e intangibles, de tal forma que, un producto con un alto componente funcional, por ejemplo: en el transporte aéreo donde los aspectos como la comodidad, conectividad, frecuencia de vuelos, horarios condicionan la percepción y tienen mayor peso en el proceso de elección de compañía y compra del pasaje (OMT, 2015, p. 26).

En otros productos turísticos no tecnificados, la percepción se asocia a componentes intangibles y estéticos, que generan una ventaja estratégica, al mismo tiempo que la imagen de la marca, la forma de la prestación del servicio, o las recomendaciones y sugerencias que influyen en la percepción del cliente. Tanto las expectativas y la percepción no pueden estar aisladas, están omnipresentes en la comprensión de los procesos de calidad de un servicio.

El modelo SERVQUAL (OMT, 2015, p. 26) evalúa la calidad de un servicio, sumando cinco dimensiones descritas en la siguiente Ilustración:

Componente físico	•Representa el 10% de la satisfacción al cliente
Conformidad o seguridad	•Los conocimientos y habilidades del personal de servicio cumplen con los estándares especificados, generando credibilidad y confianza.
Capacidad de respuesta	•Implica disposición, prontitud, competencia y cortesía para resolver problemas del cliente
Fiabilidad	•Representa la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa
Empatía o atención individualizada	•Pese a ser igual al servicio turístico, no equilibra ni reemplaza la falta de profesionalidad, consistencia o deficiencia en la gestión

Ilustración 2-4: Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente: OMT, 2015.

2.2.4. Estándares de calidad

Para gestionar la calidad en los servicios turísticos, se utilizan los estándares ISO, esta es una de las organizaciones internacionales que promueve normativas en este sector, A continuación, se mencionan algunos estándares ISO significativos para el sector turístico:

- ISO 14785: Oficinas de información turística. Servicios de información turística y recepción, establece una serie de requisitos de calidad para los servicios prestados por las oficinas de información turística de cualquier tipo y tamaño, para satisfacer las expectativas de los visitantes, las oficinas deben brindar una atención personalizada y contar con capacidad de

resolución de incidencia, personal capacitado y diversas opciones lingüísticas para que la información sea accesible para todos (GlobalSTD, 2019, párr. 9).

- ISO 21902: Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos, requisitos y recomendaciones, ofrece una guía a todas las empresas que brindan servicios turísticos promoviendo la colaboración entre todas las partes implicadas para mejorar la experiencia de turistas y residentes, incluyendo a las personas con discapacidad. Esta normativa, recomienda brindar disposiciones de accesibilidad para que los visitantes aprovechen al máximo su visita, proporcionando una lista de hoteles, actividades y medios de transporte accesibles y adaptados a sus necesidades (GlobalSTD, 2019, párr. 9).
- ISO 18513: Servicios turísticos, hoteles y otros tipos de alojamiento turístico. Terminología. Define los términos para regular los diversos tipos de alojamiento turístico y servicios relacionados. Para alcanzar un nivel óptimo de atención al cliente se requiere que las empresas fortalezcan la calidad de servicios, tales como medios de transporte, acceso y comunicación para ofrecer una mejor estancia a los huéspedes. Las empresas involucradas deben evaluar el desempeño de operaciones de limpieza, seguridad, recepción, sanidad, así como la conducta por parte de los empleados (GlobalSTD, 2019, párr. 9).
- ISO 18065: Servicios turísticos y servicios afines. Servicios turísticos para uso público prestados por las autoridades de áreas naturales protegidas. Requisitos. El tema central de esta normativa es la preservación y cuidado de los espacios naturales protegidos como parques, reservas, bosques, lagunas entre otros. En la mayoría de los casos su implementación va de la mano con el cumplimiento de leyes nacionales, regionales y locales que están vigentes en cada contexto. Los turistas pueden experimentar el entorno natural al mismo tiempo que lo respetan y aprenden más sobre la importancia de la conservación (GlobalSTD, 2019, párr. 9).
- ISO 20611: Turismo de aventura. Buenas prácticas para la sostenibilidad. Requisitos y recomendaciones. Esta normativa proporciona requisitos y recomendaciones para lograr prácticas de sostenibilidad en las actividades de turismo de aventura con el propósito de mitigar los impactos negativos en estas áreas, especialmente en los ecosistemas frágiles. La normativa no solo promueve la conservación de los hábitats naturales, sino que impulsa el respeto por las comunidades que reciben al turista (GlobalSTD, 2019, párr. 9).
- ISO 21101: Sistema de gestión de seguridad. Establece las exigencias para el sistema de gestión de la seguridad para los proveedores de turismo de aventura, recomienda a las empresas revisar las actividades que ofrecen entender las necesidades de los participantes, define los procesos de seguridad y mantenerlas bajo control. La normativa puede ser utilizada para definir una política de seguridad, objetivos, planes y establecer procedimientos para la gestión de riesgos, las capacidades del personal, de los controles operacionales y de emergencia (ISOTools, 2013, párr. 8).

- ISO 21103: Información a los participantes. Especifica el tiempo de información que debe proporcionarse a los participantes potenciales y otras partes interesadas de la industria del turismo de aventura, con respecto a las cuestiones contractuales (ISOTools, 2013, párr. 8).

Estas normas juntas logran entregar una mayor seguridad, confianza y competitividad de turismo en todo el mundo.

2.2.5. Las certificaciones de calidad

Uno de los mecanismos de reconocimiento del cumplimiento de estándares constituyen las certificaciones, a las que las acceden los sistemas de gestión, los productos, los procesos sanitarios de alimentación y el personal de las empresas turísticas específicamente; la certificación de calidad es siempre externa, es el proceso de verificación realizada por una institución acreditada, que otorga una garantía escrita de que un determinado producto, proceso o servicio está de acuerdo a determinados requisitos especificados y tiene un efecto prescriptor ante los clientes, por tanto es una iniciativa comercial (OMT, 2015, p. 18).

Las certificaciones de calidad están vinculadas a las llamadas marcas de garantía o conformidad que la institución o empresa certificada puede exhibir públicamente, como apoyo a sus prácticas de comercialización promoción turística.

2.2.5.1. Tipos de Certificación

Toda empresa o destino que requiera validar el cumplimiento de una norma o estándar precisará de un certificado de calidad como un medio y no un fin que garantice la calidad de los servicios contratados; para el negocio representa una decisión de estrategia competitiva frente a sus iguales.

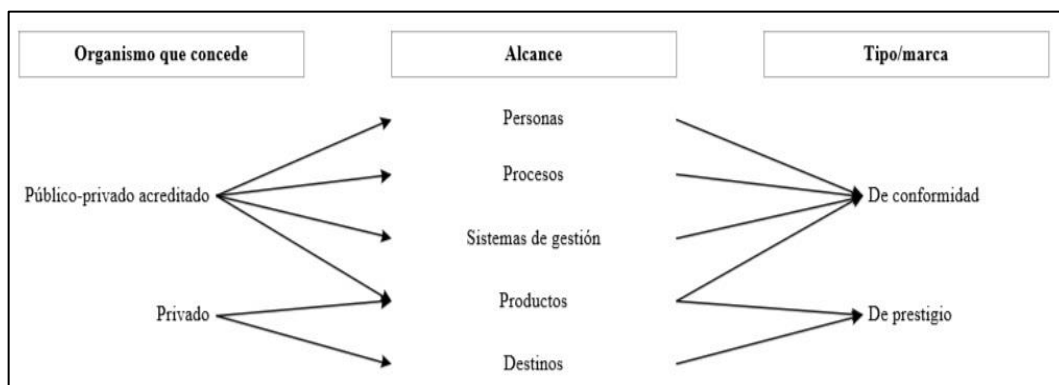


Ilustración 2-5: Tipos de certificación de calidad

Fuente: OMT, 2015.

Ante la falta de normas de referencia, en algunos países, las empresas turísticas, auto certifican su categoría, así mismo, las cadenas hoteleras categorizan y evalúan extraoficialmente sus propios hoteles según sus propios criterios y marcas; los destinos también se certifican.

Sin embargo, solo se puede hablar de una verdadera certificación cuando es realizada por una tercera parte independiente que actúa como garante, ya sea para certificar el cumplimiento de requisitos internos desarrollados por la entidad auditada o de revisar los requisitos externos.

La evaluación de los requisitos internos es la utilizada por los operadores turísticos para certificar la calidad de sus proveedores, mientras que la certificación realizada por terceras partes se refiere casi siempre al cumplimiento de una norma.

En el ámbito de la certificación, operan organismos reconocidas oficialmente, tales como: AENOR, SGS, TÜV, Lloyds; organismos oficiales en el caso de destinos: Edén, EMAS de la Unión Europea, las Ciudades creativas, los Destinos Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO; y empresas privadas: clubs de producto turístico y rutas, asociaciones o empresas TripAdvisor, AAA, entre otros.

En la mayoría de los casos, las certificaciones son iniciativas privadas o públicas gestionadas por entidades independientes. De acuerdo con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR, 2021, párr. 4) las certificaciones específicas para turismo y ocio son las siguientes:

- **Certificaciones de calidad:**

- Q de calidad turística
- En 13816 Transporte público de pasajeros
- UNE 175001 Calidad comercial
- ISO 9001 Gestión de la calidad
- UNE 178501-2 Destino turístico inteligente

- **Certificaciones de seguridad:**

- ISO 39001 Seguridad vial
- ISO 22000 Seguridad alimentaria
- ISO 27001 e ISO27701 Seguridad de la información

- ISO 45001 Seguridad y salud en el trabajo
- MARCA N de productos de seguridad y protección

- **Certificado de Medio Ambiente:**

- ISO 14001 Gestión ambiental
- EMAS Reglamento CE 1221/2009
- ISO 14064 Huella de carbono de organizaciones *GHG Protocol* y especificaciones sectoriales
- Residuo cero

- **Certificado de Gestión Energética:**

- ISO 50001 Gestión de la eficiencia energética

- **Responsabilidad Social:**

- UNE 17001 Gestión de la accesibilidad universal
- UNE 139803 Accesibilidad web mantenida

2.2.5.2. Elementos de la certificación de calidad

Actualmente las empresas que ofrecen servicios turísticos están tomando más conciencia de la necesidad de hacerse con un certificado de calidad por esta razón las certificaciones se han incrementado en productos y sectores.

Las acreditaciones se dan a distintos aspectos: calidad de servicios y producto; buenas prácticas en la producción, seguridad laboral, sostenibilidad y respeto a la naturaleza (Díaz, 2021, párr. 12). Por tanto, los elementos que conforman un certificado de calidad.



Ilustración 2-6: Elementos de la certificación de calidad

Fuente: Díaz, 2021.

El periodo de validez refiere la vigencia de dicha acreditación; a continuación está la información sobre los productos o servicios que detalla los elementos en los que se aplica; información sobre los productos o servicios consiste en detallar los servicios o productos sobre los que se aplica y los que se tiene valor; la norma de referencia en la que se ha basado para revisar los diferentes aspectos que conforman los estándares de calidad; entidad de certificación, es la institución u organismo que emite el certificado de calidad; información sobre la organización fabricante o proveedor sobre la que se acredita (Díaz, 2021, párr. 12).

El certificado de calidad, por tanto, supone una serie de beneficios tanto para la institución turística como para el consumidor que obtendrá información adicional sobre el producto o servicio que disfrutarán y que apoyarán la toma de decisiones. Otro beneficio de la acreditación será el incremento de confianza no solo en el producto y servicio sino también, si la empresa que cumple los requisitos de fabricación o distribución.

Los clientes, además, tienen la garantía de que las empresas que producen los productos que van a consumir respetan al medio ambiente, y los recursos que lo rodean y finalmente se pueden acreditar los derechos de los trabajadores que comprueba si se cumple con la normativa básica de seguridad laboral e higiene en el trabajo.

2.2.6. Distintivo de calidad

El distintivo de calidad es un reconocimiento que garantiza la calidad del servicio turístico y la mejora continua, permite a los operadores ganar prestigio a nivel nacional e internacional lo que se traduce en la captación de más clientes y en la fidelización de los mismos, posibilitando al viajero, huésped, cliente o usuario, un mayor grado de satisfacción (OSTELEA, 2020, párr. 6).

De acuerdo con Mozqueda (2021, párr. 7) calidad es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios turísticos a un precio aceptable de conformidad a las condiciones pactadas y mutuamente aceptadas. Actualmente las instituciones turísticas deben acreditar las condiciones de su gestión y que sus productos y servicios cumplen con los requisitos exigidos y/o esperados por las partes interesadas.

La “Q” de calidad turística es un distintivo otorgando a establecimientos que cumplen requisitos mínimos específicos exigidos en el sistema de calidad turístico en cuanto a la prestación de servicios. El objetivo de esta certificación es conseguir la satisfacción de los clientes a través de los servicios prestados o los productos ofertados; además, se apuesta por la mejora continua para poder ofrecer siempre el mejor de los servicios. Se trata de superar las expectativas de los clientes con los recursos de los que disponen en los establecimientos, gracias a este distintivo de calidad se transmite profesionalidad y fiabilidad a los clientes (CTMA, 2017, párr. 4-7).

El ámbito de aplicación se extiende a todas las personas naturales o jurídicas que realicen actividades turísticas en cualquier parte del mundo y en este caso en cualquier ciudad o provincias del Ecuador, y obtienen el reconocimiento denominado “Distintivo Q” a la calidad turística. Las actividades o servicios objeto del reconocimiento a la calidad turística son las siguientes:

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Agencias: mayoristas, internacional, operadora y dual.
- Transportación turística aéreo, marítimo, fluvial y terrestre.
- Temás y balnearios, discotecas, salas de baile, peñas, centros de convenciones, salas de recepción y banquetes.
- Hipódromos, parques de atracciones estables, centros de recreación turística, pistas de patinaje y boleras.
- Otras actividades complementarias de turismo (Coloma, 2015, p. 8).

El proceso para la obtención del Distintivo Q, contempla el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Designación del equipo Distintivo Q en el establecimiento, designación de un auditor interno y otro personal operativo que realizará el seguimiento de norma técnica en el establecimiento.
- Capacitación. - Cada año, los departamentos de turismo de los GAD Municipales abren anualmente convocatorias para nuevos establecimientos Distintivo Q. La capacitación incluye la formación para auditorios internos y charlas técnicas.
- Verificación. - Se realizará la visita técnica al establecimiento participante en la que debe cumplir con la Normativa de Calidad Turística para el Distintivo Q de acuerdo a la actividad, el cual aprobará al cumplir por lo menos el 80% de los parámetros verificados.
- Aprobación. - Un establecimiento obtiene el reconocimiento Distintivo Q a la Calidad Turística cuando recibe por parte del organismo encargado, un certificado y una placa de reconocimiento (Coloma, 2015, p. 18).

Estas aplicaciones deben realizarse de forma individual por cada establecimiento y tiene la duración de 1 año a partir de la entrega del certificado.

2.2.7. Norma de calidad Distintivo R

El Distintivo R es una iniciativa del GADM Riobamba que impulsa altos estándares turísticos en las áreas de alojamiento, alimentos, bebidas, transporte turístico, intermediación y entretenimiento. Este distintivo fue creado en 2019 y representa un sello de calidad que impulsa altos estándares turísticos y promueve la sostenibilidad de los destinos turísticos.

La calidad en la gestión turística es una herramienta que permite a los operadores adoptar prácticas de gestión sostenible de forma efectiva, eficiente y orientada a generar impactos positivos en los ejes de la sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico-empresarial, tomando en cuenta como eje trascendental al visitante (MINTUR, 2020, p. 23).

Es por ello que, el GAD Municipal del Cantón Riobamba (2019, párr. 2-3) con la intención de fortalecer la calidad de prestación turística, en la provincia de Chimborazo en los lugares que ofrecen los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, intermediación, entretenimiento y transporte turísticos promueve acciones que contribuyan al desarrollo social, económico y ambiental como medios para elevar la satisfacción de los usuarios y los beneficios en la población

que viven alrededor de las áreas turísticas, minimizando en todo momento los impactos ambientales e impulsando la micro empresa turística.

Desde el año 2017 el GAD Municipal de Riobamba inició un proyecto para estandarizar la prestación de los servicios turísticos que oferta el cantón, después de una socialización con los involucrados, se generó una Norma de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, que contiene indicadores básicos y criterios de implementación a corto plazo en los ejes ambiental, socio cultural, económico empresarial y visitante-turista, impulsando la inclusión voluntaria y paulatina de todos los sectores que oferta productos turísticos en el cantón.

2.3. Diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad y define la dirección que debe tomar la organización para un desarrollo institucional y obtener el máximo beneficio alcanzando una posición exitosa (Remuzgo, 2005, p. 2).

2.3.1. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna y externa de una organización y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica y a partir de éste lograr un equilibrio. Lo importante dentro de la organización y que se visibiliza en el análisis es que los activos competitivos o aspectos fuertes deben superar a los pasivos competitivos o situaciones débiles (Talancón, 2006, pp. 2-3).

2.4. Evaluación ex – ante

La evaluación ex – ante trata de simular el efecto de un proyecto antes de que se ponga en práctica, su objetivo está en proporcionar elementos para determinar cuáles son los proyectos o medidas a tomar a conveniencia de la población en términos del cambio de las condiciones de vida de los beneficiarios (Navarro et al., 2006, p. 17).

2.5. Evaluación ex – post

Según la Agencia Internacional del Japón (JICA) y Ministerio de Economía y Finanzas Perú (MEF) (JICA y MEF, 2012, p. 35) la evaluación ex post es una herramienta de aprendizaje y de

gerencia para mejorar procesos de toma de decisiones, análisis, planificación y ejecución de proyectos. Esta evaluación es objetiva y sistemática en la que se determina la pertinencia, eficiencia, impacto y la sostenibilidad a partir de los objetivos que se plantearon, debe proveer información útil y verosímil que sirva para la retroalimentación a través de recomendaciones para mejorar el desempeño de la empresa, así como debe garantizar la transparencia del proceso y sus resultados lo cual contribuye a que la población y colaboradores de la empresa tengan un conocimiento claro sobre los procesos, resultados e impacto tienen los cambios que se han hecho para mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

El diseño de la presente investigación es de tipo aplicada, se llevó a cabo utilizando técnicas de revisión bibliográfica y de campo las cuales se apoyaron en la herramienta metodológica propuesta por la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba para el diagnóstico y evaluación de las prácticas de turismo sostenible de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure.

La investigación aplicada tiene por objetivo utilizar los conocimientos de la investigación básica para solucionar el problema (Gómez, 2006, p. 27); de la falta de implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del distintivo R para la operadora de turismo Ecuador ECO Adventure de la ciudad de Riobamba.

La modalidad de investigación empleada es bibliográfica porque recopiló información secundaria de libros, revistas científicas e internet para el desarrollo del marco teórico y actualizar el conocimiento con respecto al tema propuesto (Hernández et al., 2014, pp. 3-6). Además, la investigación de campo permitió que se recolecte la información in situ y aplicar técnicas de investigación como son la observación directa y la entrevista.

La técnica de la observación directa consiste en observar atentamente en el lugar de los hechos, es decir, en la operadora de turismo Ecuador ECO Adventure, utilizando como instrumento la norma de calidad para evaluar las buenas prácticas de turismo sostenible emitida por la Dirección de Gestión de Turismo del GAD Municipal de Riobamba; mientras que la entrevista utilizó como instrumento un cuestionario (ANEXO A) estructurado aplicado al Gerente de la operadora de turismo.

A continuación, se detalla el procedimiento a seguir en cada objetivo:

3.1. Diagnóstico de la situación actual

Para el cumplimiento del primer objetivo que corresponde a diagnosticar la situación actual sobre buenas prácticas de turismo sostenible en la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure dentro de todos sus ámbitos, se desarrollaron las siguientes actividades:

3.1.1. Levantamiento de información de la empresa

Se tomará en cuenta la metodología propuesta por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2018, pp. 19-32) a través de los componentes:

- Datos del establecimiento
- Información sobre el producto que oferta
- Información sobre la gestión de la empresa
- Información para ofertantes de actividad turística

Se realizó un proceso de auditoría interna en el establecimiento para tener acceso a la información e intervenir en el proceso de aprobación para obtener el Distintivo R.

Se modificó el tercer punto sobre la gestión de la empresa de acuerdo a los indicadores de buenas prácticas en el sector de intermediación (eje ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y visitante turista) y se registró cada actividad realizada por la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure en el desarrollo de la actividad turística.

Para verificar la información se realizaron visitas in situ y entrevistas para obtener y validar la información. Con la información obtenida se realizó una sistematización y posteriormente el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure.

3.2. Evaluación ex-ante del nivel de calidad

Para el cumplimiento del segundo objetivo, evaluar ex-ante el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en base a la norma Distintivo R, se llevó a cabo las siguientes actividades:

Se realizó el autodiagnóstico para conocer el nivel de cumplimiento de la empresa con cada requisito del manual de Implementación de Indicadores de Buenas Prácticas en el sector de Intermediación propuesto por la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba a partir de las cuales se realizó una lista de verificación, de esta manera se puede redactar un reporte que se entregó a los técnicos verificadores de cumplimiento de la norma y gracias a éste emitirían un plan de mejoras a implementar en la operadora.

Para complementar la información se confirmó con evidencias a través de la ponderación propuesta por el manual de Implementación de Indicadores de Buenas Prácticas en el sector de Intermediación de acuerdo a cada indicador siendo su ponderación la siguiente: “No cumple”, “Cumple parcialmente” y “Cumple satisfactoriamente” en los cuales de acuerdo al eje al que correspondan se asignó un valor de entre 0-8, estos valores son en el eje ambiental y socio-cultural, de 0-6 en los ejes económico-empresarial y visitante-turista. De la misma manera se plantearon los requisitos obligatorios en una lista de verificación en donde se consideraba si cumplía o no con dichos requisitos.

A continuación, se expone la ponderación de cada uno de los ejes:

Tabla 3-1: Ponderación de indicadores, eje ambiental

Ponderación de indicadores					
	Indicador	Valor	Calificación		
			No cumple	Cumple Parcialmente	Cumple Satisfactoriamente
Eje ambiental	Gestión de los residuos	8 puntos	0	4	8
	Gestión de impacto ambiental	8 puntos	0	4	8
	Gestión de la energía (consumo)	8 puntos	0	4	8
	Gestión de la energía (uso de energía renovable)	6 puntos	0	3	6
	TOTAL	30 puntos	0-14 0% -40%	15 – 23 50% - 70%	24 – 30 80% - 100%

Realizado por: Noboa, M; Ricaurte, V. 2019

Tabla 3-2: Ponderación de indicadores, eje socio-cultural

Ponderación de indicadores					
	Indicador	Valor	Calificación		
			No cumple	Cumple Parcialmente	Cumple Satisfactoriamente
Eje Socio-Cultural	Contribución al desarrollo local (Difusión de costumbres y tradiciones)	8 puntos	0	4	8
	Contribución al desarrollo local (Generación de empleo)	8 puntos	0	4	8
	Bienestar local (Alianzas de promoción)	8 puntos	0	4	8
	Bienestar local (Generación de espacios turísticos)	6 puntos	0	3	6
	TOTAL	30 puntos	0-14 0% -40%	15 – 23 50% - 70%	24 – 30 80% - 100%

Realizado por: Noboa, M; Ricaurte, V. 2019

Tabla 3-3: Ponderación de indicadores, eje económico-empresarial

Ponderación de indicadores					
	Indicador	Valor	Calificación		
			No cumple	Cumple parcialmente	Cumple satisfactoriamente
Eje económico-empresarial	Gestión del talento humano (Sistemas de incentivos)	6 puntos	0	3	6
	Gestión del talento humano (Capacitación a colaboradores)	4 puntos	0	2	4
	Acciones sostenibles (Desarrollo de políticas)	6 puntos	0	3	6
	Acciones sostenibles (Planes de trabajo y contingencia)	4 puntos	0	2	4
	TOTAL	20 puntos	0-9 0%-40%	10 – 15 50% - 70%	16-20 80% - 100%

Realizado por: Noboa, M; Ricaurte, V. 2019

Tabla 3-4: Ponderación de indicadores, eje visitante-turista

Ponderación de indicadores					
	Indicador	Valor	Calificación		
			No cumple	Cumple parcialmente	Cumple satisfactoriamente
Eje visitante-turista	Información turística	6 puntos	0	3	6
	Satisfacción del turista	4 puntos	0	2	4
	Medios de comunicación	6 puntos	0	3	6
	Integración turística	4 puntos	0	2	4
	TOTAL	20 puntos	0-9 0%-40%	10-15 50% - 70%	16-20 80% - 100%

Realizado por: Noboa, M; Ricaurte, V. 2019

3.3. Implementación de estándares de calidad

Para el cumplimiento del tercer objetivo, implementar estándares mínimos de calidad en base a la norma del Distintivo R se realizaron las siguientes actividades:

- A partir de la evaluación ex- ante planteada en el segundo objetivo se recibe un plan de mejoras realizado por las técnicas verificadoras de la Dirección de Turismo del GADM Riobamba, con lo cual se trabaja en una lista de verificación con cada uno de los requerimientos propuestos.
- Tras realizar la lista de verificación se trabajan uno por uno los requisitos a cumplir, y se procede a recolectar información y evidencias del cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.
- Tras actualizar el reporte, se hace entrega en las oficinas de la Dirección de Turismo el mismo para proceder a su respectiva revisión técnica y esperar la visita de seguimiento de cumplimiento de la norma del Distintivo R.

3.4. Evaluación ex-post de la implementación de estándares de calidad

Para el cumplimiento del cuarto objetivo, evaluar ex – post la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R.

Tras haber presentado un reporte actualizado a técnicos de la Dirección de Turismo de Riobamba para la obtención del Distintivo R, se verificó la información y proceden a emitir un nuevo reporte de los resultados obtenidos, fijando el porcentaje de cumplimiento final.

Finalmente, se realizó una evaluación de la implementación de los estándares y se valoró el nivel de impacto que ha tenido la asistencia técnica y acompañamiento en forma de auditoría interna en la empresa después de un periodo de 9 semanas a partir de la primera evaluación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de la situación actual sobre buenas prácticas de turismo sostenible en la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure

4.1.1. Datos del establecimiento

4.1.1.1. Reseña histórica

La operadora de turismo Ecuador Eco Adventure es una operadora de turismo especialista en ecoturismo y viajes sustentables además de ser innovadora, fue creada por Wladimir Ortiz quien buscaba una nuevas rutas para mochileros que salgan de lo común, empezó con sus funciones en el año 2006 y en estos quince años se ha posicionado como una de las mejores operadoras en ecoturismo pues no solo vende paquetes sino que además, crea experiencias para los turistas, ha desarrollado un programa de voluntariado en el que, turistas de todo el mundo pueden conocer e integrarse en las comunidades amazónicas y realizar un intercambio cultural, y proyectos de conservación ambiental.

A la operadora se le incluye en la lista de América del Sur de *Lonely Planet* con un presupuesto reducido y han sido recomendados por *National Geographic Adventure* para la caminata del cóndor de Ecuador.

4.1.1.2. Organización administrativa y política

La operadora cuenta con un solo socio Wladimir Ortiz, gerente propietario del establecimiento, aunque trabaja con guías especializados y locales para la operación turística, las decisiones dentro de la empresa las toma tras realizar un análisis de todos los procesos a realizar en la operadora.

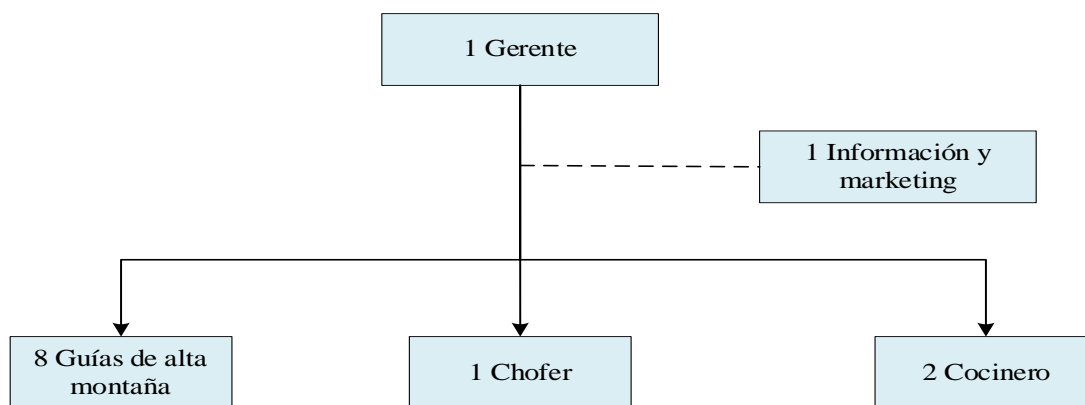


Ilustración 4-1: Organización administrativa Ecuador Eco Adventure

Fuente: Ortiz, 2021.

La Ilustración 4-1 refiere la organización administrativa de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure que se encuentra conformada por un gerente propietario, quien tiene el apoyo de una persona dedicada a brindar información y promover los destinos turísticos. El personal operativo con el que cuenta es: ocho guías de turismo de alta montaña certificados y con amplia experiencia, un chofer y dos cocineros. De acuerdo a las necesidades y requerimientos de los paquetes turísticos ofrecidos se procede a conformar el equipo de trabajo más idóneo para el grupo de turistas.

4.2. Información sobre el producto que oferta

4.2.1. Análisis de oferta

4.2.1.1. Actividades turísticas

Las actividades turísticas están presentadas por modalidad de paquetes turísticos los cuales pueden ser cambiados o modificados de acuerdo a los requerimientos de los turistas dependiendo de la disponibilidad de tiempo, preferencias o costos, el guía asignado también puede sugerir cambios sin afectar a las actividades que se van a realizar por otros grupos que posean una previa reserva.

Tabla 4-1: Paquete turístico 1

Paquete turístico 1	Camino inca Ingapirca Ecuador
Descripción:	
Esta caminata sigue el camino del inca ecuatoriano durante 3 días antes de llegar a las ruinas de Ingapirca, la caminata empieza en el cantón Alausí además de ser parte del Parque Nacional Sangay.	
El paquete incluye:	

Transporte, guía, alimentación (el turista deberá especificar el tipo de alimentación que lleva), equipo de camping.
El paquete no incluye:
No especificado anteriormente

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-2: Paquete turístico 2

Paquete turístico 2	Caminata cóndor de Antisana a Cotopaxi
Descripción del paquete	
Esta caminata toma un tiempo de 4 días y 3 noches de fuerte y pesada caminata que empieza en Papallacta en la Reserva Cayambe-Coca y se dirige a la reserva Antisana hasta llegar al Parque Nacional Cotopaxi, la mayor altitud en la caminata es de 4500m / 14763 ft. perteneciente a la base del volcán Sincholagua.	
El paquete incluye	
Transporte desde Quito y regreso, equipo de campamento que incluye carpas, sacos de dormir, colchonetas para dormir, equipo de caminata: botas de agua, guías de montaña experimentados y certificados, desayuno nutritivo, box lunch, cena y bocadillos (el turista debe especificar qué tipo de dieta lleva), burro y caballos para llevar equipo, permisos de ingreso a la Reserva Antisana y Parque Nacional Cotopaxi	
El paquete no incluye	
No mencionado anteriormente	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-3: Paquete turístico 3

Paquete turístico 3	Lagunas el Altar del Parque Nacional Sangay
Descripción del paquete	
La caminata es por el valle que fue creado por el glaciar hace millones de años con una cascada gigante de 200 metros, una larga caminata hasta llegar al campamento base se exploran numerosas cascadas y cinco lagunas multicolores (laguna estrella, laguna mandar, laguna azul, laguna negra y laguna verde), la meseta posee una increíble vista al Chimborazo y está dentro del Parque Nacional Sangay.	
El paquete incluye	
Transporte de Riobamba al Parque Nacional Sangay y regreso, equipo de campamento que incluye carpas, sacos y colchonetas de dormir, alimentación completa (Desayuno, almuerzo, cena, bocadillos) (El turista especificará el tipo de alimentación que lleva)	
El paquete no incluye	
No mencionado anteriormente	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-4: Paquete turístico 4

Paquete turístico 4	Ruinas arqueológicas de la pirámide de Puñay
Descripción del paquete	
El templo tiene 450m de largo y 40m de alto construido con la forma de guacamaya, el sitio está ubicado como el templo más antiguo y más grande en América, esta caminata de dos días con campamento en la cima de la montaña presenta una muy agradable vista por sus puestas de sol.	

El paquete incluye
Transporte, equipo de campamento que incluye carpas, sacos y colchonetas de dormir, alimentación completa (el turista especificará el tipo de alimentación que lleva), y guías de montaña experimentados y certificados.
El paquete no incluye
No mencionado anteriormente

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-5: Paquete turístico 5

Paquete turístico 5	Volcán Cotopaxi
Descripción del paquete	
En el volcán Cotopaxi por razones de seguridad hay un máximo de personas por guía de montaña certificado por ASEGUIM, todos los guías de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure tienen las acreditaciones de seguridad necesarias, así como cientos de horas de experiencia escalando los picos más populares del Ecuador, antes de realizar la actividad la empresa mantiene contacto con los turistas porque el clima es impredecible y se necesita contar con información lo más precisa posible.	
El paquete incluye:	
Transporte desde y hacia el volcán Cotopaxi, equipo de escalada y ropa de abrigo adecuada para gran altura y clima helado, alojamiento en el refugio (campo base), lecciones de escalada, cena en el refugio y refrigerios y bebidas durante el ascenso (el turista especificará el tipo de alimentación que lleva), guías de montaña experimentados y certificados.	
El paquete no incluye	
No mencionado anteriormente	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-6: Paquete turístico 6

Paquete turístico 6	Subir al Chimborazo
Descripción del paquete	
El Chimborazo es el punto más cercano al sol de la tierra, el ascenso se realiza entre la medianoche y el amanecer, muchos escaladores realizan intentos exitosos alcanzan el pico secundario Veintimilla de 6230m o la cumbre principal aproximadamente al amanecer, el descenso de regreso al refugio Whympner normalmente toma entre 2 y 3 horas.	
Se presta ayuda a los escaladores llevando una aclimatación en zonas de gran altura antes de intentar hacer cumbre en el Chimborazo para saber cómo reaccionará su cuerpo mientras está en la ladera de la montaña.	
Por motivos de seguridad hay un máximo permitido de 2 personas por guía certificado por ASEGUIM, todas las escaladas empiezan desde el campamento alto a 5200m, ya que los refugios no brindan servicio ni albergue.	
todos los guías de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure tienen las acreditaciones de seguridad necesarias, así como cientos de horas de experiencia escalando los picos más populares del Ecuador, antes de realizar la actividad la empresa mantiene contacto con los turistas porque el clima es impredecible y se necesita contar con información lo más precisa posible.	
El paquete incluye	

Transporte desde y hacia el Chimborazo, equipo de escalada y ropa de abrigo adecuada para gran altura y clima helado, alojamiento en el refugio (campo base), lecciones de escalada, cena en el refugio, refrigerios y bebidas durante el ascenso (el turista especificará el tipo de alimentación que lleva), guías de montaña experimentados y certificados.
El paquete no incluye
No mencionado anteriormente

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-7: Paquete turístico 7

Paquete turístico 7	Chimborazo a gran altura a caballo
Descripción del paquete	
En este recorrido a caballo se pasa por pueblos remotos de montaña bajo la sombra del Chimborazo, hasta llegar a Salina de Guaranda mundialmente conocido por su queso y chocolate, a continuación, se dirige a pueblos indígenas hasta llegar a aguas termales.	
El paquete incluye	
Transporte desde y hacia Riobamba, alojamiento en Salinas de Guaranda, alimentación completa (el turista especificará el tipo de alimentación que lleva), guías locales, caballos	
El paquete no incluye	
No mencionado anteriormente	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

Tabla 4-8: Paquete turístico 8

Paquete turístico 8	Tour selva amazónico Parque Nacional Yasuní
Descripción del paquete	
Este tour se dirige a un área del Parque Nacional Yasuní al que le pertenece la mayor concentración de especies de flora y fauna en todo el mundo, los visitantes podrán alojarse cómodos eco-lodges de madera equipados con camas individuales y dobles, hasta para 3 personas por cada habitación, todas con baño privado y hamacas, cuenta con electricidad a determinadas horas del día.	
Dentro de las actividades tenemos caminatas, observación de aves, pesca de captura y liberación, caminatas nocturnas en la Amazonía, búsqueda de caimanes, visita a la comunidad, visita a los pozos de sal del Amazonas donde convergen muchos animales	
El paquete incluye	
Transporte desde y hacia la ciudad de Coca por vía terrestre y fluvial hasta el Yasuní, alojamiento en el albergue Yasuní Amazon, alimentación completa (El turista especificará el tipo de alimentación que lleva), guías naturalistas, todas las actividades y visitas a pozos de arcilla.	
El paquete no incluye	
No mencionado anteriormente	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.3. Información sobre la gestión empresarial de buenas prácticas en el sector de intermediación

4.3.1. Eje ambiental

Dentro de este parámetro se proporcionó información de la forma en la que la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure ha implementado buenas prácticas de turismo sostenible en el desarrollo de sus actividades y acorde a los parámetros establecidos en los indicadores de buenas prácticas para el sector de intermediación. A continuación, en la Tabla 4-9 se detalla las actividades que realiza la operadora que le ayudan a cumplir su compromiso medioambiental.

Tabla 4-9: Actividades eje ambiental

Eje ambiental		
Categoría	Indicador	Actividad que ejecuta la operadora
Residuos sólidos	Gestión de residuos	La operadora mantiene una política que restringe la contaminación en sus tours, incentiva a sus colaboradores a regresar con sus residuos.
		La operadora realiza separación de residuos sólidos clasificándolos en distintos contenedores.
		La operadora realiza campañas de limpieza en los lugares de destino apoyados por un grupo voluntario que gestiona sus propios gastos y se encarga de recolectar la mayor cantidad de residuos.
Impacto ambiental	Gestión de impacto ambiental	La operadora posee envases de agua de gran capacidad el cual llevan a todos sus tours y proveen de agua a los turistas en sus propios envases reduciendo el impacto ambiental.
Energía	Gestión de la energía	La operadora optimiza los recursos que posee, cuenta con el equipo necesario para realizar sus actividades, además, sigue un estricto horario para su uso ya que solo abre su oficina bajo cita previa y durante menos de 5 horas diariamente.
		La operadora usa instrumentos recargables como baterías, linternas y radios.
		La operadora no usa luz eléctrica durante sus actividades dentro de oficina pues, cuenta con entradas de luz natural.

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.3.2. Eje socio-cultural

A continuación, en la Tabla 4-10 se detalla las actividades que ejecuta hasta el momento la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure en la comunidad local, y lugares de destino ofertados en sus paquetes turísticos con el fin de dar a conocer y respetar las manifestaciones y representaciones culturales que se pueden llegar a encontrar en el desarrollo de la actividad turística.

Tabla 4-10: Actividades eje socio-cultural

Eje socio-cultural		
Categoría	Indicador	Actividad que ejecuta la operadora
Desarrollo Local	Contribución al desarrollo local	La operadora realiza cabalgatas dirigidas por pobladores de las localidades visitadas, rentan caballos e indumentaria, además, brinda información a los turistas del significado que tienen cada una de las prendas de vestir que adquieren en el lugar.
		La operadora se caracteriza por contratar personal capacitado en las localidades, guías locales, guías especializados naturalistas y de aventura todos en calidad freelance lo que genera empleo, brindando capacitación continua, sueldos justos y seguridad.
Bienestar local	Bienestar local	La operadora trabaja mediante alianzas con guías locales y especializados, empresas de transporte, operadoras de turismo, y centros de turismo comunitario en el lugar de destino generando empleo dentro y fuera de las localidades visitadas.
		La operadora trabaja con Chimborazo Tours promocionando productos turísticos locales y sostenibles, además, <i>Rioempres Tours</i> es contratado como su servicio de transporte, y para el servicio de hospedaje cuenta con Chakana templo de montaña y Casa Cóndor, impulsando así el turismo comunitario y beneficiando a toda la comunidad.
		La operadora y sus distintas alianzas promueven la comercialización de los productos locales, realizando manifestaciones culturales de las comunidades que visitan.
		La operadora sirve como enlace entre los voluntarios y el destino, brindan asesoría en la logística para que estas comunidades puedan recibir a los voluntarios y beneficiarse al mismo tiempo del turismo.

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.3.3. Eje económico-empresarial

A continuación, en la Tabla 4-11 se detalla las actividades realizadas por la operadora de turismo en base al cumplimiento de planes y procesos de gestión, que al cumplir con los objetivos de la empresa le ayuda a conseguir la sostenibilidad.

Tabla 4-11: Actividades eje económico empresarial

Eje económico-empresarial		
Categoría	Indicador	Actividad que ejecuta la operadora
Talento Humano	Gestión del Talento Humano	La operadora incentiva a sus colaboradores mediante viajes todo pagado y cenas en diferentes épocas del año.
		La operadora capacita a sus guías anualmente en prevención de riesgos y primeros auxilios en la operación turística
Acciones Sostenibles	Acciones Sostenibles	La operadora posee políticas de carácter ambiental, entre estas se encuentran el reciclaje y limpieza de los espacios que son usados, además de realizar campañas anuales que concientizan a los turistas sobre el uso de los espacios, además de solicitar a todos sus colaboradores que se limite el uso de energía para su ahorro y el uso de envases propios reusables.

	<p>La operadora posee planes de contingencia en cuanto a emergencia, la más reciente emergencia sanitaria les dio la posibilidad de reagendar a los turistas sus visitas sin recargo adicional y gracias a su gestión en difusión y respuesta los turistas tienen el conocimiento de estas facilidades que les brinda la operadora.</p> <p>Mediante una carta de compromiso los turistas aseguran seguir las indicaciones de los guías en la actividad turística y la empresa se compromete en informar todo lo relacionado a las actividades a realizar en el campo.</p>
--	---

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.3.4. Eje visitante-turista

En los parámetros que a continuación se presentan en la Tabla 4-12 se detalla las actividades realizadas por la operadora de turismo, las prácticas positivas de la prestación de servicios para lograr satisfacer las necesidades y preferencias de sus visitantes para fortalecer la demanda.

Tabla 4-12: Actividades eje visitante-turista

Eje visitante – turista		
Categoría	Indicador	Actividad que ejecuta la operadora
Calidad del servicio	Satisfacción del turista	La operadora se mantiene en constante innovación en la actividad turística lo cual la ha llevado a poseer recomendaciones a nivel internacional como <i>National Geographic</i> y <i>Lonely Planet</i> .
		La operadora posee altas puntuaciones en cuanto satisfacción del cliente en la plataforma <i>Trip Advisor</i> , además de escuchar y mantenerse al tanto de recomendaciones por parte de los turistas.
	Medio de comunicación	La operadora posee páginas web en las que se brindan recomendaciones e información sobre el cuidado del ambiente, además de promover la limpieza en los lugares visitados mediante sus mensajes de difusión e invitar a turistas a participar de campañas de limpieza.
		La operadora de turismo Ecuador Eco Adventure se mantiene informado sobre opiniones y recomendaciones de clientes mediante sus plataformas digitales.
Integración	Integración turística	La operadora siempre ubica en primer lugar al turista y sus requerimientos, por lo cual han desarrollado alianzas estratégicas con distintas entidades dedicadas a prestar diferentes servicios turísticos entre ellos en el servicio de alojamiento de 3 estrellas el hotel Bellavista, de 5 estrellas Hotel Hacienda Abraspungo, y también alentando el turismo comunitario en Chakana Templo de Montaña, Casa Cóndor y Chimborazo Lodge aunque este último no es una organización de turismo comunitario. Dentro de los servicios de alimentación el restaurante Lina que ofrece excelente comida mexicana, dentro del servicio de intermediación se han creado alianzas con la operadora Chimborazo Tours, finalmente, como servicio de transporte colabora con Rioempres Tours y Cooperativa Mayorga.

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.3.5. Análisis FODA

El análisis de problemas está realizado en base a la información obtenida en el proceso de auditoría interna en la operadora de turismo, la cual ayuda a la redacción de un reporte sobre las buenas prácticas de turismo sostenible que cumple la operadora dirigida a los técnicos de la Dirección de Turismo del GADM de Riobamba que a partir de éste realizan un plan de mejoras a implementar para alcanzar los objetivos del trabajo de integración curricular.

Tabla 4-13: Análisis FODA

Medio interno	
Fortalezas	Debilidades
F1. Predisposición y colaboración de la empresa y las personas que trabajan en ella para implementar los estándares de calidad. F2. La estructura interna de la empresa se encuentra consolidada. F3. La operadora de turismo cuenta con medidas de turismo sostenible en el desarrollo de sus actividades.	D1. Su demanda es mayormente extranjera. D2. Escasos registros que evidencien el cumplimiento de requisitos en la norma de calidad del Distintivo R.
Medio externo	
Oportunidades	Amenazas
O1. Existencia del Distintivo R, reconocimiento a las buenas prácticas de turismo sostenible otorgada por la Dirección de Turismo de Riobamba el mismo que puede ser obtenido por la empresa. O2. Trabajo conjunto de la operadora y el equipo de la dirección de turismo de Riobamba en promocionar servicios de calidad de acuerdo a la demanda de turistas nacionales.	A1. Cambios en las políticas y requisitos para el libre desarrollo del servicio de guianza y operación turística. A2. Retrasos en el tiempo de entrega de nuevos implementos por parte de proveedores para la operación turística.

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.4. Evaluación ex – ante el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad en base a la norma Distintivo R

4.4.1. Evaluación ex ante, lista de verificación

La verificación que a continuación se presenta en la Tabla 4-14, refleja el cumplimiento de requisitos obligatorios con los que cumple la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure, con la finalidad de acceder al Distintivo R como reconocimiento de calidad otorgada a las buenas prácticas de turismo sostenible.

Tabla 4-14: Lista de verificación de requisitos obligatorios

Lista de verificación			Código	001
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar	
Fecha de verificación		16/8/2021		
Requisitos	Detalle a verificar	Observaciones		
1	La empresa debe contar con: Registro Turístico, Licencia Única Anual de Funcionamiento del año en curso, Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud y certificados ambientales vigentes.	La operadora cumple con los requisitos.		
2	Las facturas deben estar vigentes y cumplir con los lineamientos de la actividad a realizar por el establecimiento	La operadora cumple con los requisitos		
3	Todo trabajador está afiliado al sistema de Seguridad Social, cuenta con contratos de trabajo legalizados o con contratos de servicios profesionales registrados ante la autoridad laboral y registros de roles de pago.	La empresa cuenta con una nómina de 2 empleados (administradora y administrador gerencial) de los cuales se presenta su aporte al sistema de Seguridad Social.		
4	El establecimiento se promociona de acuerdo a la clasificación y categoría otorgada por la autoridad competente.	La operadora cumple con el requisito		
5	Cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro libres de obstáculos y cumple con las especificaciones de la autoridad competente.	La operadora cuenta con salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro, pero posee señalización en mal estado.		
6	Cuenta con extintores (cargados, no caducados y visibles) ubicados en las proximidades de sitios de mayor riesgo o peligro, de preferencia junto a las salidas y en lugares fácilmente identificados.	La operadora cumple con el requisito		

Realizado por: Cuji, P., 2022.

A partir de la metodología presentada por la Dirección de Turismo del GADM de la ciudad de Riobamba se realizaron las evaluaciones en cada eje de acuerdo a sus especificaciones.

En la Tabla 4-15 se detalla la ponderación obtenida a través del proceso de auditoría interna en cada uno de los indicadores de buenas prácticas para el sector de intermediación dentro del eje ambiental.

Tabla 4-15: Lista de verificación de eje ambiental

Lista de verificación				Código	002	
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar			
Fecha de verificación		18/10/2021				
Eje Ambiental	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje		
				Auditor Interno	Observaciones	
	Residuos sólidos	Gestión de los residuos	Concientizar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de las 3 R's (reducir, reciclar, reutilizar) para la óptima operación dentro y fuera de la empresa.	0	No se encuentra evidencia, no existe planificación organizada sobre concientización.	
	Impacto ambiental	Gestión de impacto ambiental	Disponer de purificadores de agua, para proveer el líquido vital a los turistas en sus propios envases, reduciendo el impacto ambiental.	4	La operadora de turismo no cuenta con purificadores de agua porque adquieren agua ya purificada con envases retornables.	
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.	8	La operadora de turismo cuenta con artefactos de bajo consumo energético.		

		En la operación turística de campo utilizar artefactos e instrumentos recargables y/o adaptados a la energía renovable (linternas, radios, entre otras).	6	Se usan artefactos e instrumentos recargables en la operación turística.
Total			18	
Equivalencia			60%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

En la Tabla 4-16 se detalla la ponderación obtenida a través del proceso de auditoría interna en cada uno de los indicadores de buenas prácticas para el sector de intermediación dentro del eje socio-cultural.

Tabla 4-16: Lista de verificación del eje Socio-cultural

Lista de verificación				Código	003
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar		
Fecha de verificación		18/10/2021			
Eje socio - cultural	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje	
	Desarrollo local	Contribución al desarrollo local	La empresa apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario, social como: educación, capacitación, salud y saneamiento. Además de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales tratando a las comunidades y a los turistas de manera auténtica y respetuosa.	Auditor interno	Observaciones
				0	No existen evidencias sobre apoyo de iniciativas en pro del desarrollo comunitario, no existe una planificación sobre difusión.
Eje socio - cultural	Desarrollo local	Contribución al desarrollo local	Generar empleo para contar con al menos un 70% de talento humano de la localidad, ofreciendo igualdad de oportunidades de empleo, formación, seguridad	4	Se contrata talento humano de la localidad con remuneración justa, pero sin gozar de

		ocupacional y sueldos justos para todos; evitando la explotación comercial especialmente restringir el trabajo infantil, de adolescentes y la explotación sexual.		beneficios establecidos por la ley como seguridad ocupacional.
Bienestar local	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre empresas y comunidades para promover, desarrollar y promocionar productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y cultura de la localidad.	4	Se evidencia alianzas estratégicas mas no existe una planificación o promoción de productos o servicios.
		Generar espacios de turismo sostenible por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas y productos agrícolas)	3	Se generan alianzas estratégicas entre la empresa y comunidades locales, mas no se evidencia la compra de productos.
Total			11	
Equivalencia			37%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

En la Tabla 4-17 se detalla la ponderación obtenida a través del proceso de auditoría interna en cada uno de los indicadores de buenas prácticas para el sector de intermediación dentro del eje económico-empresarial.

Tabla 4-17: Lista de verificación del eje económico-empresarial

Lista de verificación				Código	004
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno		Paola Cuji Monar	
Fecha de verificación		20/10/2021			
Eje económico-empresarial	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje	
				Auditor interno	Observaciones
	Talento humano	Gestión de talento humano	Realizar sistemas de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa.	0	No existe una planificación de incentivos para los colaboradores.
			Capacitar a los colaboradores al menos 2 veces al año sobre planes de contingencia, en cuanto a prevención de riesgos y primeros auxilios en operación turística.	0	La operadora no posee una planificación para la capacitación anual de sus colaboradores.
	Acciones sostenibles	Acciones sostenibles	Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo.	0	No posee políticas definidas
			Desarrollar un plan de trabajo y un plan de contingencia en caso de crisis y emergencias para comunicar a residentes, visitantes, turistas y empresas en base a las políticas establecidas.	0	No existe un plan de trabajo, plan de contingencia y plan de comunicación para crisis y emergencias.
	Total			0	
	Equivalencia			0%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

En la Tabla 4-18 se detalla la ponderación obtenida a través del proceso de auditoría interna en cada uno de los indicadores de buenas prácticas para el sector de intermediación dentro del eje visitante-turista.

Tabla 4-18: Lista de verificación del eje visitante-turista

Lista de verificación				Código	005	
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar			
Fecha de verificación		20/10/2021				
Eje visitante-turista	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje		
				Auditor interno	Observaciones	
	Calidad de servicio	Información turística	Mediante la Dirección de Turismo del GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de la empresa sobre atractivos turísticos del cantón.	0	No existen participación de la operadora de turismo en espacios de capacitación de DITUR	
		Satisfacción del turista	Mediante instrumentos definidos por la empresa medir la satisfacción del turista, y a su vez realizar acciones de mejora.	0	No se ha definido instrumentos para medir la satisfacción del turista.	
		Medios de comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los turistas para fomentar una cultura de cuidado ambiental.	0	La operadora no cuenta con una planificación de comunicación.	
	Integración	Integración turística	Para mejorar la satisfacción del turista se deberán generar alianzas estratégicas entre los sectores turísticos (alojamiento, entretenimiento, alimentos y bebidas, intermediación y transporte turístico).	0	No existe documentación que evidencie las alianzas.	
	Total				0	
Equivalencia				0%		

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.5. Implementación de estándares mínimos de calidad en base a la norma del Distintivo R

A partir de la evaluación ex- ante planteada en el segundo objetivo se elabora un plan de mejoras, una vez implementadas las recomendaciones se elabora un reporte que es entregado a la DITUR y es verificado por técnicos que entregan un plan de mejoras que será implementado previa la segunda visita.

Tabla 4-19: Lista de verificación de cumplimiento de recomendaciones

Eje	Recomendaciones
Eje Ambiental	Planificar actividades (Charlas, capacitaciones, conversatorios, etc.) dirigidas a colaboradores para concientizar sobre el manejo de las 3 R's.
Eje Socio-cultural	Planificar actividades que demuestren el apoyo a iniciativas en pro del desarrollo comunitario, además, planificar medios para su difusión.
	Realizar contratos para guías y establecer un salario fijo y brindarles los beneficios establecidos por la ley.
	Planificar la promoción de productos o servicios de las comunidades locales, a través de un plan de difusión.
	Priorizar la adquisición de productos sostenibles propios de la zona en el desarrollo de la actividad turística.
Eje económico-empresarial	Realizar una planificación de incentivos para colaboradores, un plan de capacitación anual, plan de trabajo, plan de contingencia y difusión.
Eje visitante-turista	Priorizar la participación activa de los colaboradores de la operadora de turismo en actividades organizadas por la DITUR del GADM Riobamba.
	Definir instrumentos para medir la satisfacción del turista.
	Realizar un plan de difusión con objetivos de cuidado ambiental.
	Legalizar alianzas estratégicas a través de documentación, cambiar señalización en mal estado.
RECOMENDACIONES DITUR	
Eje Socio-cultural	Evidenciar las alianzas estratégicas de su establecimiento con guías locales, por medio de un listado de contactos.
Eje Económico-empresarial	Colocar evidencias de los incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa.
	Adjuntar certificados de aprobación de capacitaciones al personal en actividades relacionadas con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud, de seguridad y el servicio al turista; registrar estas capacitaciones o charlas que se realicen (hojas de asistencia). Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo.
	Actualizar el plan de trabajo y un plan de contingencia en caso de crisis y emergencias para comunicar a residentes, visitantes, turistas y empresas en base a las políticas establecidas. Se recomienda definir un mapa de evacuación de su oficina y socializar los contenidos del plan de contingencia con todos los colaboradores, a manera de simulacros.
Eje Visitante-turista	Mediante instrumentos definidos por la empresa monitorear continuamente la satisfacción del turista, y a su vez realizar acciones de mejora; fortaleciendo así la política de llenar encuestas de satisfacción y calificaciones/recomendaciones en medios digitales.
	Colocar fundas de plástico y tapa en el basurero del baño del establecimiento.

	Concientizar el uso adecuado de agua y energía, colocando pequeños carteles (señalética) en el baño del establecimiento.
--	--

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.6. Implementación de buenas prácticas del reconocimiento de Calidad Turística Distintivo R

Dado que la operadora de turismo alcanzó un porcentaje alto en su evaluación inicial se pretende que su plan de mejoras sea implementado al 100% y a tiempo para la próxima verificación de resultados obtenidos por técnicos de la Dirección de Turismo del GADM del cantón Riobamba y de esta manera alcanzar el porcentaje máximo de cumplimiento y obtener el Distintivo R de Calidad Turística de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.

Tabla 4-20: Matriz resumen de criterios y anexos

Eje	Recomendaciones	Actividades de verificación	Anexo
Eje Ambiental	Planificar actividades (Charlas, capacitaciones, conversatorios, etc) dirigidas a colaboradores para concientizar sobre el manejo de las 3 R's.	Se elabora un plan anual de campañas ambientales financiadas por la operadora de turismo, adicionalmente se incluye una capacitación de buenas prácticas medio ambientales en el desarrollo de la operación turística a cargo de la operadora de turismo.	D, J, K
Eje Socio-cultural	Planificar actividades que demuestren el apoyo a iniciativas en pro del desarrollo comunitario, además, planificar medios para su difusión.	Se elabora un plan de comunicación en el que se incluye la promoción del equipo de colaboradores y productos ofertados en los destinos, además se está trabajando en un plan de marketing para turistas nacionales.	J
	Realizar contratos para guías y establecer un salario fijo y brindarles los beneficios establecidos por la ley.	En nómina constan dos empleados, no se realizan contratos ni se establecen salarios fijos más que para administrador y gerente.	L
	Planificar la promoción de productos o servicios de las comunidades locales, a través de un plan de difusión.	Se incluye en el plan de comunicación la promoción de productos y servicios de las comunidades locales.	J
	Priorizar la adquisición de productos sostenibles propios de la zona en el desarrollo de la actividad turística.	Se incluye en el plan de comunicación la difusión de costumbres y tradiciones de los lugares destino.	J
Eje económico - empresarial	Realizar una planificación de incentivos para colaboradores, un plan de capacitación anual, plan de trabajo, plan de contingencia y comunicación.	Se elabora un plan de incentivos a nivel personal, familiar y empresarial, además un plan de capacitación y plan de	C, D, E, J

		comunicación, se elabora un plan piloto de políticas internas para la operadora.	
Eje visitante - turista	Priorizar la participación activa de los colaboradores de la operadora de turismo en actividades organizadas por la DITUR del GADM Riobamba.	Se forma un canal de comunicación entre la DITUR y la operadora de turismo a través de medios digitales.	M
	Definir instrumentos para medir la satisfacción del turista.	Se realiza una encuesta rápida para medir el nivel de satisfacción de los clientes, además se revisan constantemente los medios digitales como Facebook, Instagram, trip advisor y la página web de la operadora.	G
	Realizar un plan de difusión con objetivos de cuidado ambiental.	Se incluye en el plan de comunicación una campaña ambiental que se enfoca en la difusión del cuidado ambiental.	I, J
	Legalizar alianzas estratégicas a través de documentación, cambiar la señalización en mal estado.	No se logra legalizar las alianzas estratégicas de la operadora, se cambia la señalización en mal estado dentro de la oficina.	H, I
RECOMENDACIONES DITUR			
Eje Socio-cultural	Evidenciar las alianzas estratégicas de su establecimiento con guías locales, por medio de un listado de contactos.	Lista de contactos con la información de los colaboradores de la operadora de turismo.	B
Eje Económico-empresarial	Colocar evidencias de los incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa.	Plan de incentivos realizada en la operadora de turismo, evidencia fotográfica.	C
	Adjuntar certificados de aprobación de capacitaciones al personal en actividades relacionadas con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud, de seguridad y el servicio al turista; registrar estas capacitaciones o charlas que se realicen (hojas de asistencia). Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo.	Evidencia fotográfica de certificado de capacitación en primeros auxilios de uno de los colaboradores. Planificación de capacitaciones a realizar en el transcurso de un año.	D
	Actualizar el plan de trabajo y un plan de contingencia en caso de crisis y emergencias para comunicar a residentes, visitantes, turistas y empresas en base a las políticas establecidas. Se recomienda definir un mapa de evacuación de su oficina y socializar los contenidos del plan de contingencia con todos los colaboradores, a manera de simulacros.	Carta de compromiso de clientes, manual piloto de políticas internas de la operadora de turismo Ecuador ECO Adventure.	E

Eje visitante - turista	Mediante instrumentos definidos por la empresa monitorear continuamente la satisfacción del turista, y a su vez realizar acciones de mejora; fortaleciendo así la política de llenar encuestas de satisfacción y calificaciones/recomendaciones en medios digitales.	Medidas de bioseguridad presentadas por el Ministerio de Turismo y ASEGUM; Puntuaciones en TripAdvisor, encuesta rápida de satisfacción al cliente.	F, G
	Colocar fundas de plástico y tapa en el basurero del baño del establecimiento.	Se adquieren implementos de limpieza como fundas de basura y tapas de basurero.	H
	Concientizar el uso adecuado de agua y energía, colocando pequeños carteles (señalética) en el baño del establecimiento.	Se implementan carteles sobre el uso y cuidado de agua y energía.	I

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.7. Evaluación ex – post la implementación de estándares mínimos de calidad para la obtención del Distintivo R

La evaluación ex – post se ejecutó para constatar el nivel de cumplimiento de los criterios de la norma de calidad, estos se ven reflejados en el incremento del porcentaje final de evaluación, así mismo la implementación de las mejoras en la operadora de turismo ayudarán en el desarrollo y gestión de actividades en la misma.

4.7.1. Evaluación ex – post

Se realizó una lista de verificación para constatar el cumplimiento de los requisitos para la obtención del Distintivo R.

Se realizó la evaluación ex – post de los ejes ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y visitante-turista a través de una lista de verificación para poderla comparar con la evaluación inicial y evidenciar el mejoramiento del porcentaje de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad.

A continuación, en la Tabla 4-21 se presenta la lista de verificación de la evaluación ex – post para el eje ambiental.

Tabla 4-21: Evaluación ex – post, eje ambiental

Lista de verificación				Código	007	
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar			
Fecha de verificación		25/10/2021				
Eje Ambiental	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje		
				Auditor Interno	Observaciones	
	Residuos sólidos	Gestión de los residuos	Concientizar a los colaboradores sobre la importancia del manejo de las 3 R´s (reducir, reciclar, reutilizar) para la óptima operación dentro y fuera de la empresa.	8	Se realizó una planificación de actividades ambientales que dirigirá la operadora de turismo, además se incluyeron actividades en la planificación de comunicación y capacitación.	
	Impacto ambiental	Gestión de impacto ambiental	Disponer de purificadores de agua, para proveer el líquido vital a los turistas en sus propios envases, reduciendo el impacto ambiental.	4	La operadora de turismo no cuenta con purificadores de agua porque adquieren agua ya purificada con envases retornables, se pide a los turistas que lleven su propio envase o se entrega uno de la operadora.	
	Energía	Gestión de la energía	Reducir el consumo de energía, dentro del establecimiento con lámparas (fluorescentes y/o las compactas) y artefactos de bajo consumo energético.	8	La operadora de turismo cuenta con lámparas y artefactos de bajo consumo energético.	
			En la operación turística de campo utilizar artefactos e instrumentos recargables y/o adaptados a la energía renovable (linternas, radios, entre otras).	6	La operadora usa artefactos e instrumentos recargables adaptados a energía renovable en el desarrollo de la operación turística.	
Total			26			
Equivalencia			87%			

Realizado por: Cuji, P., 2022.

A continuación, en la Tabla 4-22 se presenta la lista de verificación de la evaluación ex – post para el eje socio – cultural.

Tabla 4-22: Lista de verificación de evaluación ex – post, eje Socio-cultural

Lista de verificación			Código	008	
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar		
Fecha de verificación		25/10/2021			
Eje socio - cultural	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje	
				Auditor interno	Observaciones
Eje socio - cultural	Desarrollo local	Contribución al desarrollo local	La empresa apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario, social como: educación, capacitación, salud y saneamiento. Además de difusión sobre las costumbres y tradiciones locales tratando a las comunidades y a los turistas de manera auténtica y respetuosa.	8	Se realizó una planificación de comunicación en la que se integra la difusión de costumbres y tradiciones locales.
			Generar empleo para contar con al menos un 70% de talento humano de la localidad, ofreciendo igualdad de oportunidades de empleo, formación, seguridad ocupacional y sueldos justos para todos; evitando la explotación comercial especialmente restringir el trabajo infantil, de adolescentes y la explotación sexual.	4	La operadora de turismo contrata a guías freelance para el desarrollo de las actividades por lo que no se han establecido salarios fijos.
	Bienestar local	Bienestar local	Generar alianzas estratégicas entre empresas y comunidades para promover, desarrollar y promocionar productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y cultura de la localidad.	8	Se realizó una planificación de comunicación que incluye la promoción de productos sostenibles.
			Generar espacios de turismo sostenible por medio de alianzas estratégicas entre las empresas y comunidades locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios	6	Se realizó una planificación de comunicación en la que se indica las alianzas estratégicas al

		de la zona (alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas y productos agrícolas)		público, además actualmente se está trabajando en un plan de marketing para turistas nacionales.
	Total		26	
	Equivalencia		87%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

A continuación, en la Tabla 4-23 se presenta la lista de verificación de la evaluación ex – post para el eje económico - empresarial

Tabla 4-23: Lista de verificación de evaluación ex – post, eje económico empresarial

Lista de verificación			Código	009	
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar		
Fecha de verificación		25/10/2021			
Eje económico-empresarial	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje	
				Auditor interno	Observaciones
	Talento humano	Gestión de talento humano	Realizar sistemas de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa.	6	Se realizó un plan de incentivos dirigido a los colaboradores de la empresa.
			Capacitar a los colaboradores al menos 2 veces al año sobre planes de contingencia, en cuanto a prevención de riesgos y primeros auxilios en operación turística.	4	Se realizó una planificación de capacitación dirigida a los colaboradores de la empresa.
Acciones sostenibles	Acciones sostenibles	Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo.	6	Se realiza un manual piloto de políticas de la operadora de turismo	

		Desarrollar un plan de trabajo y un plan de contingencia en caso de crisis y emergencias para comunicar a residentes, visitantes, turistas y empresas en base a las políticas establecidas.	0	No existe un plan de trabajo o contingencia, pero la operadora se acoge a medidas establecidas por entidades públicas para la operación turística.
Total			16	
Equivalencia			80%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

A continuación, en la Tabla 4-24 se presenta la lista de verificación de la evaluación ex – post para el eje visitante - turista

Tabla 4-24: Lista de verificación evaluación ex – post, eje visitante-turista

Lista de verificación			Código	010
Empresa	Operadora de turismo Ecuador Eco Adventure	Auditor interno	Paola Cuji Monar	
Fecha de verificación		25/10/2021		
Eje visitante-turista	Categoría	Indicador	Caracterización	Puntaje
				Auditor interno
				Observaciones
Calidad de servicio	Información turística	Mediante la Dirección de Turismo del GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de la empresa sobre atractivos turísticos del cantón.	6	Se designó un presupuesto para la creación de un plan de capacitaciones dirigidas a los colaboradores de la empresa.
	Satisfacción del turista	Mediante instrumentos definidos por la empresa medir la satisfacción del turista, y a su vez realizar acciones de mejora.	4	La operadora recibe retroalimentaciones a través de plataformas digitales, adicionalmente se creó una encuesta rápida que es

				enviada a los clientes por medios digitales y en base a éstos mejoran sus servicios.	
		Medios de comunicación	Las buenas prácticas tendrán que ser comunicadas a los turistas para fomentar una cultura de cuidado ambiental.	6	Se creó una planificación de comunicación en la que se incluyen aspectos ambientales.
	Integración	Integración turística	Para mejorar la satisfacción del turista se deberán generar alianzas estratégicas entre los sectores turísticos (alojamiento, entretenimiento, alimentos y bebidas, intermediación y transporte turístico).	0	No existe documentos que evidencien alianzas de la operadora con otras empresas del sector turístico.
	Total			16	
	Equivalencia			80%	

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.7.2. Análisis de la evaluación ex - post

La evaluación ex – post permite verificar que la implementación de los estándares de calidad se está cumpliendo, por tanto, se eleva el puntaje final para la obtención del reconocimiento de Calidad Turística R, el cual posee un porcentaje mínimo de cumplimiento equivalente al 80%.

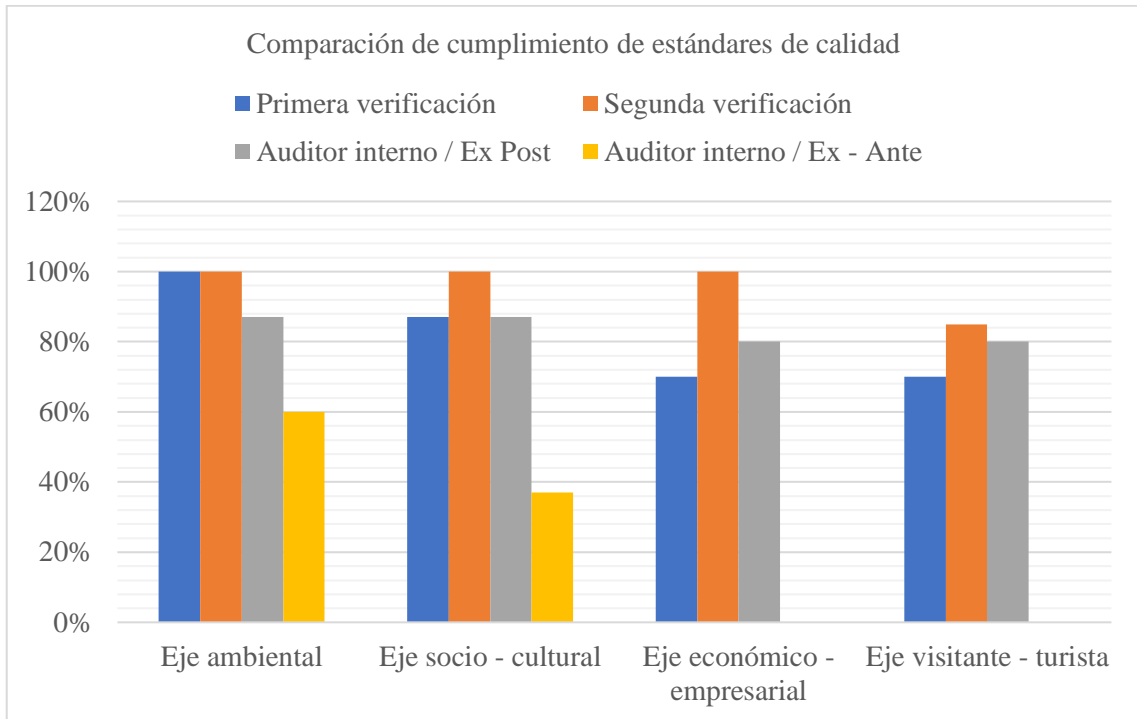


Ilustración 4-2: Comparación de indicadores de calidad por ejes

Realizado por: Cuji, P., 2022.

4.7.3. Obtención del Reconocimiento de Calidad Turística Distintivo R



Ilustración 4-3: Entrega del Reconocimiento de calidad R Dorada

Realizado por: Cuji, P., 2022.



Ilustración 4-4: Entrega del Reconocimiento de calidad R Dorada

Realizado por: Cuji, P., 2022.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al realizar el análisis situacional se pudo determinar que la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure se ha caracterizado por desarrollar actividades sostenibles desde el momento de su creación, no se encontró falencias significativas en el desarrollo de la actividad turística, razón por la que continuamente pone en práctica nuevas medidas y actividades de buenas prácticas de turismo, esto se verificó en la descripción de las actividades realizadas por la empresa a partir de los ejes ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y visitante-turista.

El porcentaje de la evaluación ex – ante realizado por el auditor interno fue bajo (24.25%) dando paso a un plan de mejoras implementado previo la revisión técnica en la cual se alcanzó un (82%) otorgado por la Dirección de Turismo, esto debido a que no hubo evidencias dentro de algunos parámetros en los ejes socio-cultural, económico-empresarial y visitante-turista; el porcentaje en el cumplimiento de requisitos obligatorios es 100% lo cual indica que se encuentra apto para recibir el reconocimiento de buenas prácticas Distintivo R.

En base a la Dirección de Turismo son siete los estándares de calidad que no cumplen el requisito o tienen un cumplimiento parcial en la evaluación inicial, éstos se llevaron a una lista de verificación para su inmediata implementación y registro.

Al realizar la evaluación ex – post por medio del proceso de auditoría interna el porcentaje de cumplimiento de los estándares subió de 24.25% a 88% en la evaluación ex – post adicionalmente la Dirección de Turismo otorgó una puntuación de 96% evaluación final, porcentaje que evidencia la mejora en el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad y permite a la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure obtener el Distintivo R.

5.2. Recomendaciones

Continuar con el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad y la renovación anual del Distintivo R para lograr una mayor preferencia del turista y garantizar así servicios de calidad por la Operadora de Turismo Ecuador Eco Adventure.

Mantener evidencia del cumplimiento de los estándares mínimo de calidad que permita a la operadora tener un medio de verificación del cumplimiento de las buenas prácticas de turismo, a fin de facilitar la renovación del Distintivo R.

Se recomienda que la Dirección de Turismo del GADM Riobamba como organismo de regulación y verificación de la norma de calidad, actualizar permanentemente los estándares de calidad en función de nuevos requerimientos del sector de intermediación del mercado turístico de forma inclusiva para que los grupos vulnerables sean atendidos acorde a sus requerimientos y necesidades específicas.

Establecer un plan de acción enfocado al cumplimiento de los estándares de calidad y contribuya al desarrollo de los ámbitos: ambiental, socio-cultural, económico-empresarial y visitante-turista.

BIBLIOGRAFÍA

1. **AENOR.** *Certificaciones específicas para turismo y ocio* [En línea]. Asociación Española de Normalización y Certificación, 2021. [Consulta: 17 enero 2022]. Disponible en: <https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio>.
2. **AGUAYO, N.** *Calificación para guías de turismo aventura y estándares de desempeño* [En línea]. Santiago-Chile: Adventure Travel Trade Association, 2014, p. 33. [Consulta: 17 Noviembre 2021]. Disponible en: https://cdn.adventuretravel.biz/ATTA_AdventureTravelGuideStandard-spanish.pdf.
3. **ALVARADO, V.** *Reglamento de operación turística de aventura* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo, 2014, p. 2. [Consulta: 17 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>.
4. **BABII, A.; & NADEEM, S.** *El turismo en el mundo tras la pandemia* [En línea]. Washington D. C.-Estados Unidos: Fondo Monetario Internacional, 2021. [Consulta: 17 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>.
5. **COLOMA, L.** *Reglamento general - Distintivo Q* [En línea]. Quito-Ecuador: Quito Turismo 2015, pp. 8-18. [Consulta: 04 Diciembre 2021]. Disponible en: https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaip_2015/JULIO/regulaciones/REGLAMENTO%20DISTINTIVO%20Q.pdf.
6. **CTMA.** *Q de calidad turística. Qué es y cómo conseguirla para tu establecimiento* [En línea]. CTMA Consultores, 2017. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://ctmaconsultores.com/q-de-calidad-turistica/>.
7. **DE LA TORRE, A.** *Turismo y calidad del servicio* [En línea]. Lima-Perú: Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, 2011, p. 31. [Consulta: 12 enero 2022]. Disponible en: https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_turismo-y-calidad-del-servicio.pdf.

8. **DÍAZ, P.** *Elementos de las Certificaciones de calidad* [En línea]. Universitat Oberta de Catalunya, 2021. [Consulta: 31 enero 2022]. Disponible en: <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/elementos-del-certificado-de-calidad/>.
9. **FEIPE, C.** *Tour operador* [En línea]. FC Abogados, 2021. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://fc-abogados.com/es/tour-operador/>.
10. **FERNÁNDEZ, A.** *Operador turístico: qué es, funciones y tipos* [Blog]. CEUPE, 2021. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html>.
11. **FOTIOU, S.** *Buenas prácticas para turismo sostenible* [En línea]. Nueva York-Estados Unidos: Rainforest Alliance, 2005, p. 13. [Consulta: 17 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/28267710/Buenas-Practicas-para-Turismo-Sostenible-Rainforest-Alliance>.
12. **GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA.** *Prestadores de servicios turísticos recibieron capacitación sobre buenas prácticas en la calidad de servicios* [En línea]. Riobamba-Ecuador: GAD Municipal del Cantón Riobamba, 2019. [Consulta: 22 enero 2022]. Disponible en: <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/noticias/archivo/41-boletines-de-prensa-junio-2017/1405-prestadores-de-servicios-turisticos-recibieron-capacitacion-sobre-buenas-practicas-en-la-calidad-de-servicios>.
13. **GALASAM.** *¿Qué significa ser una Agencia de viajes IATA?* [En línea]. GalasamViajes, 2019. [Consulta: 22 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.galasamviajes.com/2019/11/que-significa-ser-una-agencia-de-viajes.htm>.
14. **GLOBALSTD.** *Estándares ISO para gestionar los servicios de turismo* [Blog]. GlobalSTD Certification, 2019. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.globalstd.com/blog/estandares-iso-para-gestionar-los-servicios-de-turismo/>.
15. **GÓMEZ, M.** *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* [En línea]. Córdoba-España: Brujas, 2006, p. 27. [Consulta: 05 diciembre 2021]. ISBN: 987-591-026-0. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

16. **GUTIERREZ, J.** Buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad de Riobamba – Chimborazo (Trabajo de titulación) (Ingeniería) [En línea]. Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Carrera de Gestión Turística y Hotelera. Riobamba-Ecuador. 2018, p. 22. [Consulta: 22 noviembre 2021]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4816/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0010.pdf>.
17. **HERNÁNDEZ, R.; et al.** *Metodología de la Investigación* [En línea]. México D.F.-México: McGraw Hill, 2014, pp. 3-6. [Consulta: 16 diciembre 2021]. ISBN: 978-1-4562-2396-0. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
18. **HERRERA, M.** Análisis de las políticas públicas de turismo en Ecuador. Período 2009-2013 (Trabajo de titulación) (Maestría) [En línea]. Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Estudios Sociales y Globales, Maestría en Relaciones Internacionales, Mención en Cooperación Internacional para el Desarrollo. Quito-Ecuador. 2020, pp. 13-21. [Consulta: 03 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7769/1/T3359-MRI-Herrera-Analisis.pdf>.
19. **ISOTOOLS.** *Turismo Aventura Norma ISO 21101 y 21103* [En línea]. ISOTools, 2013. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.isotools.cl/turismo-aventura-norma-iso-21101-y-21103-2/>.
20. **JICA Y MEF.** *Pautas generales para la evaluación Ex Post de proyectos de inversión pública* [En línea]. Lima-Perú: Agencia Internacional del Japón y Ministerio de Economía y Finanzas Perú, 2012, p. 35. [Consulta: 23 enero 2022]. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Evaluacion_ExPost/InstrumentosMetodologicos/PAUTAS_GENERALES_EVAL_EX_POST.pdf.
21. **MINTUR.** *Manual de Atractivos Turísticos. Ministerio de Turismo* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo, 2018, pp. 19-32. [Consulta: 15 diciembre 2021]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/MANUAL-ATRACTIVOS-TURISTICOS.pdf>.

22. **MINTUR.** *Plan Estratégico Institucional 2019-2021* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo del Ecuador, 2020, pp. 7-23. [Consulta: 17 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>.
23. **MINTUR.** *Reglamento de Operación e Intermediación Turística* [En línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo, 2016, p. 7. [Consulta: 22 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/Reglamento-de-Operacion-e-Intermediacion-Turistica.pdf>.
24. **MOZQUEDA, C.** *¿Qué es calidad turística según la OMT?* [En línea]. México D.F.-México: Aleph, 2021. [Consulta: 21 enero 2022]. Disponible en: <https://aleph.org.mx/que-es-calidad-turistica-segun-la-omt>.
25. **NAVARRO, H.; et al.** *Pauta metodológica de evaluación de impacto ex-ante y ex-post de programas sociales de lucha contra la pobreza* [En línea]. Santiago-Chile: CEPAL, 2006, p. 17. [Consulta: 01 diciembre 2021]. ISBN: 92-1-322831-7. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/bitstreams/db30b09f-d25f-4f69-99f9-86b722974480/download>.
26. **OMT.** *La OMT y la iniciativa de los tour operadores renuevan su compromiso con el turismo sostenible* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial del Turismo, 2012. [Consulta: 04 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/archive/news/2012-01-02/la-omt-y-la-iniciativa-de-los-tour-operadores-renuevan-su-compromiso-con-el-turismo->.
27. **OMT.** *La sostenibilidad es la nueva normalidad: una visión de futuro para el turismo* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial del Turismo, 2020. [Consulta: 01 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/covid-19-oneplanet-recuperacion-responsable>.
28. **OMT.** *Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial de Turismo, 2015, pp. 15-26. [Consulta: 15 enero 2022]. ISBN: 978-92-844-1684-4. Disponible en: <https://www.unwto.org/archive/global/publication/manual-practico-de-gestion-integral-de-la-calidad-de-los-destinos-turisticos-conceptos-i>.

29. **OMT.** *Objetivos del desarrollo sostenible* [En línea]. Madrid-España: Organización Mundial de Turismo, 2021. [Consulta: 03 diciembre 2021]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>.
30. **ONU.** *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo* [en línea]. Nueva York-Estados Unidos: Organización de Naciones Unidas, 2020. [Consulta: 17 Noviembre 2021]. Disponible en: <https://unsdg.un.org/es/resources/informe-de-politicas-covid-19-y-la-transformacion-del-turismo>.
31. **ORGAZ, F.; & MORAL, S.** “El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo”. *El Periplo Sustentable* [En línea], 2016, (México) 31, pp. 1-17. [Consulta: 05 diciembre 2021]. ISSN: 1870-9036. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193449985009>.
32. **OSTELEA.** *Las certificaciones de calidad en turismo* [Blog]. Turism Management School, 2020. [Consulta: 22 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hotelera/las-certificaciones-de-calidad-en-turismo>.
33. **PLÚA, P.** *Turismo: Concepto y definiciones*. Quito-Ecuador: Universidad ECOTEC, 2016, p. 3.
34. **REMUZGO, F.** *Módulo de fortalecimiento organizacional*. Chaparra-México: Empresa Minera MACDESA, 2005, p. 2.
35. **SANCHO, A.** *Introducción al Turismo* [En línea]. Madrid-España: Entorno turístico, 2018, p. 20. [Consulta: 21 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>.
36. **SGSI.** *Información fundamental sobre el significado y sentido de implantación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información* [En línea]. ISO27000, 2019. [Consulta: 15 enero 2022]. Disponible en: <https://www.iso27000.es/sgsi.html>.
37. **SIRA, J.** *Importancia de las normas en materia de turismo* [En línea]. AlternaCalidad, 2019. [Consulta: 25 enero 2022]. Disponible en: <https://alternacalidad.com/importancia-de-las-normas-en-materia-de-turismo/>.

38. **TALANCÓN, H.** “La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales”. *Contribuciones a la economía* [En línea], 2006, (México), pp. 1-16. [Consulta: 16 enero 2022]. ISSN: 1696-8360. Disponible en: https://www.academia.edu/8644808/_Contribuciones_a_la_Econom%C3%ADa_.
39. **TOURISM MANAGEMENT SCHOOL.** *Tendencias que marcan el turismo mundial* [Blog]. OSTELEA, 2020. [Consulta: 17 noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-que-marcan-el-turismo-internacional-en-2020>.
40. **TURIJOBS.** *Buenas prácticas para una empresa de turismo sostenible* [Blog]. Turijobs, 2018. [Consulta: 04 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.turijobs.com/blog/buenas-practicas-una-empresa-turismo-sostenible/>.
41. **ZAMORA, M.** “Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación”. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* [En línea], 2019, (España) 17(2), pp. 299-313. [Consulta: 08 enero 2022]. ISSN: 1695-7121. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/881/88165873004/88165873004.pdf>.

ADAD



ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Cuestionario de entrevista

Objetivo: Implementar estándares mínimos de calidad para la obtención del distintivo R para la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure de la ciudad de Riobamba.


1. ¿La empresa tiene toda la documentación actualizada y debidamente ordenada?
 - Registro Turístico
 - Licencia Única Anual de Funcionamiento del año en curso
 - Permiso de Funcionamiento del Ministerio de Salud
 - Certificados ambientales vigentes
 - Facturas acordes a la actividad y vigentes
2. ¿Los trabajadores están afiliados al sistema de Seguridad Social?
3. ¿Los trabajadores poseen contratos de servicio registrados ante la autoridad laboral y registros de roles de pago?
4. ¿La promoción del establecimiento es acorde a su categoría y clasificación?
5. El establecimiento cuenta con:
 - Salidas de emergencia
 - Rutas de evacuación
 - Puntos de encuentro
 - Extintores (cargados, no caducados y visibles)
 - Señalización acorde
6. ¿Qué actividades realiza la operadora de acuerdo a la concientización de recursos con sus colaboradores?
7. ¿La operadora cuenta con purificadores y dispensadores de agua?
8. ¿La operadora posee artefactos de bajo consumo energético dentro de la oficina y en el desarrollo de sus actividades en exteriores?

9. ¿A través de qué actividades apoyan iniciativas del desarrollo social y comunitario?
10. ¿Están generando empleo para la comunidad local?
11. ¿Cuántos de sus colaboradores son de las comunidades en las que se desarrolla la actividad turística?
12. ¿Con que empresas dedicadas a la actividad turística tienen alianzas?
13. ¿Sus paquetes turísticos promueven los productos turísticos locales y cumplen con comercio justo?
14. ¿Promueven el pago de precios justos y acorde a los servicios prestados por los Centros de Turismo Comunitario?
15. ¿Han trabajado en un sistema de incentivos para sus colaboradores?
16. ¿Qué tipo de incentivos brindan a sus colaboradores?
17. ¿Poseen un plan de capacitaciones para sus colaboradores?
18. ¿La empresa posee un plan de contingencia para crisis y emergencias?, en el caso particular de la crisis sanitaria actual ¿Qué acciones tomaron respecto a las reservas realizadas por sus clientes?
19. ¿La empresa mantiene constante comunicación y buena relación con la Dirección de Turismo del GADM Riobamba?, ¿Los colaboradores de la empresa han participado en capacitaciones impartidas por la Dirección de Turismo o han planificado alguna en conjunto?
20. ¿La empresa posee algún sistema para medir la satisfacción del turista?
21. ¿Existen alianzas con otras empresas de servicios turísticos (alojamiento, entretenimiento, alimentos y bebidas, intermediación y transporte turístico)?

ANEXO B: BASE DE DATOS DE COLABORADORES DE LA OPERADORA DE TURISMO

Fausto Rodrigo Tenemasa Naula - Alta montaña	0602324980	0995880090
Segundo Gualancañay – Alta montaña	0603613050	0988518702
Angel Wilfrido Chuquimarca Cocinero	1715909790	0983642073
Manuel Tenemasa Lara – Cocinero	0603136797	0994799273
William Rivera Iza – Alta montaña	0503370447	0995840023
Isarel Paez Chicaiza – Alta montaña	0502028293	0992536969
David Mora – Chofer	0604022202	0996294485
Eloy Tenemasa Guallan Alta montaña	0602561102	0986061569
Paul Hinojosa Gallegos Alta montaña	0602563868	0984608286


ANEXO C: PLAN DE INCENTIVOS A COLABORADORES

 Plan anual de incentivos			
Fecha de elaboración	14/4/2022	Presupuesto	\$1.000
Incentivo	Descripción		Costo
Incentivo 1			
Personal	Entrega de tarjetas de regalo semestrales (\$80) por el buen servicio, se elegirá a dos guías que posean las mejores referencias de los turistas.		\$320
Incentivo 2			
Familiar	Descuentos en un viaje familiar para el trabajador y su familia.		\$440
Incentivo 3			
Empresarial	Cenas empresariales con todos los colaboradores de la operadora en festividades.		\$240

Evidencia de incentivos a colaboradores



ANEXO D: PLAN DE CAPACITACIONES ANUAL EN LA OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE.

 Plan de capacitación anual						
Fecha de elaboración	7/4/2022			Presupuesto		\$100
Capacitación	Duración	Destinatarios	Aliados estratégicos / encargados	Costo	Observaciones	
Capacitación 1						
Primeros auxilios en zonas agrestes	40 horas	Guías asociados con la operadora	Cruz roja ecuatoriana	\$0	Cada guía cubre el costo de su participación en la capacitación	
Capacitación 2						
Buenas prácticas medio ambientales en el desarrollo de la operación turística	4 horas	Guías y personal de oficina de la operadora	Pasantes de instituciones educativas	\$50	La operadora cubre el costo de la jornada de capacitación.	
Capacitación 3						
Atención al cliente	8 horas	Guías y personal de oficina de la operadora	Pasantes de instituciones educativas	\$50	La operadora cubre el costo de la jornada de capacitación, se realizará en dos días.	

Certificado de capacitación de uno de los colaboradores



ANEXO E: CARTA DE RESPONSABILIDAD DE LOS CLIENTES, MANUAL PILOTO DE POLÍTICAS INTERNAS DE LA OPERADORA DE TURISMO ECUADOR ECO ADVENTURE.



ECUADOR ECO ADVENTURE

www.ecuadorecoadventure.com

Riobamba - Ecuador

MOUNTAINEERING, RELEASE OF LIABILITY, WAIVER OF CLAIMS, EXPRESS ASSUMPTION OF RISK AND INDEMNITY AGREEMENT.

Please read and be certain you understand the implications of signing. Express assumption of Risk Associated with Mountaineering.

I, _____ do hereby affirm and acknowledge that I have been fully informed of the inherent hazards and risks associated with Mountaineering, transportation of equipment

related to the activities, and traveling to and from activities sites of which I am about to engage in.

Inherent hazards and risks include but are not limited to:

1. Risk of injury from the activity and equipment utilized in Mountaineering, Mountain Climbing is significant including the potential for permanent disability and death.
2. Possible equipment failure and/or malfunction of my own or others' equipment, and/or replacement of lost borrowed gear in case it happens.
3. My own negligence and/or the negligence of others, including employees, agents, independent contractors or representatives of Ecuador Eco Adventure Guides including but not limited to operator error.
4. Injury from falling may occur from exposure to high altitude, which may affect judgment and coordination, or from not paying close attention to your climbing or others climbing with or near you.

Ecuador Eco Adventure, will provide me with necessary gear, adequate equipment, which I will give back at the end of the expedition, and if I lose any gear I will fully replace it.

*I understand the description of these risks is not complete and that unknown or unanticipated risks may result in injury, illness, or death.

I HEREBY RELEASE AND HOLD HARMLESS WITH RESPECT TO ANY AND ALL INJURY, DISABILITY, DEATH, or loss or damage to person or property, WHETHER CAUSED BY NEGLIGENCE OR OTHERWISE, the following named persons or entities, herein referred to as release.

By executing the document, I agree to hold the releases harmless and indemnify them in conjunction with any injury, disability, death, or loss or damage to person or property that may occur as a result of engaging in the above activities.

I HAVE READ THIS RELEASE OF LIABILITY AND ASSUMPTION OF RISK AGREEMENT, AND I FULLY UNDERSTAND ITS TERM, AND UNDERSTAND THAT I HAVE GIVEN UP LEGAL RIGHTS BY SIGNING IT, AND I SIGN IT FREELY AND VOLUNTARILY

Signature of Adult Participants

Passport of Participants

Date

Manual Piloto

Políticas internas en la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure

- Priorizar el uso de medios digitales en el desarrollo diario de las actividades empresariales.
- Recolección de residuos del tipo domiciliario y comercial en la operación turística.
- Aprovechamiento responsable de los espacios turísticos naturales.
- Ofrecer precios accesibles tanto a clientes nacionales como a extranjeros.
- Brindar a los clientes servicios y productos ofertados y de calidad.
- Proporcionar a los colaboradores de la operadora un ambiente laboral agradable, reconfortante y seguro en la ejecución de sus labores diarias.
- Facilitar y promocionar información sobre cursos de capacitación para el conocimiento de los colaboradores de la empresa.
- Rechazar cualquier tipo de corrupción en la organización.
- Apoyar en la formación de nuevos profesionales en turismo.
- Integrar a Centros de Turismo Comunitario como destino en la oferta de productos.
- Integrar a comercios locales dentro de la oferta de la operadora de turismo.

ANEXO F: PORTADA DEL MANUAL DE PROTOCOLOS QUE SIGUE LA OPERADORA



ASEGUIM


Correo electr3nico: info@aseguim.org
Sitio web: www.aseguim.org

Quito, Pichincha,
Ecuador

MINISTERIO DE TURISMO



ANEXO G: ENCUESTA RÁPIDA APLICADA A CLIENTES



ECUADOR ECO ADVENTURE
www.ecuadorecoadventure.com
Riobamba - Ecuador

Hola, Gracias por tomarte el tiempo de responder a nuestra encuesta, Tus respuestas serán de gran ayuda para ajustar nuestro servicio y ofrecerte una mejor experiencia.

1. ¿A través de que medio conociste nuestra agencia?

Redes sociales

Publicidad por internet

Televisión

Me la recomendaron

Otra _____

2. Considerando tu experiencia general con nuestra agencia, ¿la recomendarías a un amigo o familiar?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy poco probable											Muy probable

Puntuaciones obtenidas en la plataforma de TripAdvisor

Ecuador Eco Aventura

●●●●● 170 opiniones

N.º 2 de 15 Tours en Riobamba

Tours, Actividades al aire libre, Más

Riobamba, Ecuador

Más ▾

Acerca de Ecuador Eco Aventura

Profesionales de montaña, especialistas en expediciones andinas y alta montaña, somos profesionales de la aventura.

Abierto ahora

Horario de hoy: 9:00 a. m. - 1:00 p. m., 3:00 p. m. - 6:30 p. m.

Ver todos los horarios



Ecuador Eco Aventura
Reservación no disponible en TripAdvisor

¿Deseas ver otras opciones que puedes reservar ahora?

Mostrar opciones >



170
Opiniones



2
Preguntas y respuestas

Opiniones Escribe una opinión ▾

Calificación de viajeros	Tipo de viajero	Época del año	Idioma
<input type="checkbox"/> Excelente <div style="width: 143px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, black 100%, #ccc 100%);"></div> 143	<input type="checkbox"/> Familias	<input type="checkbox"/> Mar-may	<input type="radio"/> Todos los idiomas
<input type="checkbox"/> Muy bueno <div style="width: 15px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, black 100%, #ccc 100%);"></div> 15	<input type="checkbox"/> Parejas	<input type="checkbox"/> Jun-ago	<input type="radio"/> Inglés (93)
<input type="checkbox"/> Regular <div style="width: 1px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, black 100%, #ccc 100%);"></div> 1	<input type="checkbox"/> Solo	<input type="checkbox"/> Sep-nov.	<input checked="" type="radio"/> español (16)
<input type="checkbox"/> Malo <div style="width: 7px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, black 100%, #ccc 100%);"></div> 7	<input type="checkbox"/> Negocios	<input type="checkbox"/> Dic-feb.	<input type="radio"/> francés (70)
<input type="checkbox"/> Pésimo <div style="width: 4px; height: 10px; background: linear-gradient(to right, black 100%, #ccc 100%);"></div> 4	<input type="checkbox"/> Amigos		Más

Puntuación en Facebook

Recomendaciones y opiniones

★ 4,7 de 5 ⓘ

Basada en la opinión de 24 personas

ANEXO H: SEÑALIZACIÓN Y BASUREROS EN SERVICIOS HIGIÉNICOS



Fundas de basura adquiridas para la operadora de turismo



ANEXO I: CARTELES SOBRE CONSERVACIÓN IMPLEMENTADOS EN LA OPERADORA



LA TIERRA SE ESTÁ CALENTANDO

DESDE HACE ALGUNAS DÉCADAS EL CLIMA ESTÁ CAMBIANDO. LA TIERRA SE ESTÁ CALENTANDO Y PONE EN RIESGO LA VIDA EN EL PLANETA. MUCHA GENTE CREE QUE EL CAMBIO CLIMÁTICO ES UNA FICCIÓN, LAMENTABLEMENTE SE HA CONVERTIDO EN UNA REALIDAD.

ALGUNOS EFECTOS DEL CALENTAMIENTO GLOBAL

- DESHIELO DE GLACIARES.
- AUMENTO DEL NIVEL DEL MAR.
- INUNDACIONES POR INCREMENTO DE LLUVIAS O SEQUÍAS POR FALTA DE ELLAS.
- ESCASEZ DE ALIMENTOS Y DE AGUA.
- DESAPARICIÓN DE ANIMALES Y PLANTAS.
- OLAS DE CALOR.
- ENFERMEDADES POR INCREMENTO DE TEMPERATURA.





Tenemos que actuar enseguida para dejar de causarle daño a nuestro planeta!



¿ES POSIBLE DISMINUIR LA TEMPERATURA DEL PLANETA?

¡NO, EL DAÑO ES IRREVERSIBLE!

LO QUE PODEMOS ES DETENER EL CALENTAMIENTO.

EL CAMBIO CLIMÁTICO NOS OBLIGA A CAMBIAR DE VIDA PARA REDUCIR SUS EFECTOS Y ADAPTARNOS A LOS CAMBIOS QUE SE HAN PRODUCIDO.



¡CONTRIBUYA A DETENER EL CALENTAMIENTO GLOBAL!



¡AHORRE ENERGÍA ELÉCTRICA Y AGUA!

- CIERRE LAS LLAVES CUANDO SE CEPILLE LOS DIENTES, JABONE LAS MANOS, O TOMÉ UNA DUCHA.
- ÚTILICE FOCOS AHORRADORES.
- DESCONECTE LOS APARATOS ELÉCTRICOS CUANDO NO LOS ESTÉ UTILIZANDO.
- APAGUE LA LUZ CUANDO NO LA NECESITE.
- REUTILICE EL AGUA CUANDO SEA POSIBLE.



Carteles con responsabilidad ambiental y contactos para emergencia



¡CUIDE LA VEGETACIÓN!

- SIEMPRE ÁRBOLES NATIVOS PROPIOS DEL LUGAR DONDE VIVE O DE SUS ALREDEDORES.
- LOS ÁRBOLES APORTAN OXÍGENO AL AMBIENTE ¡NO LOS CORTE!
- EVITE ACTIVIDADES QUE PUEDEN CAUSAR INCENDIOS FORESTALES.

INFÓRMESE Y ACTÚE
Cambio de clima, cambio de vida.

Azuay (07) 405-8141	Los Ríos (05) 273-6865
Bolívar (03) 298-2421	Manabí (05) 293-5021
Cañar (07) 224-3128	Morona Santiago (07) 270-2401
Carchi (06) 298-3629	Napo (06) 288-7136
Chimborazo (03) 303-0531	Orellana (06) 286-0917
Cotacachi (03) 281-2993	Pastaza (03) 288-3911
El Oro (07) 293-8872	Pichincha (02) 246-9009
Esmeraldas (06) 272-0764	Santa Elena (04) 277-7759
Galápagos (05) 301-0295	Santo Domingo (02) 370-4126
Guayas (04) 201-7793	Sucumbios (06) 283-1374
Imbabura (06) 295-8449	Tungurahua (03) 240-0626
Loja (07) 257-3926	Zamora Chinchipe (07) 260-5443



Cambio de clima, cambio de vida



Secretaría de Gestión de Riesgos

(04) 259 - 3500 ext.: 1701 - 1702 - 1007
Emergencias: 911
www.gestionderiesgos.gob.ec



Secretaría de Gestión de Riesgos


Compromiso con el cuidado del agua

¡Cuidar el agua es responsabilidad de todos!




- ✓ **Cierra la llave de agua mientras te enjabonas las manos**
Una llave abierta consume ¡hasta 12 litros x minuto!
- ✓ **al ayudar con los platos, enjuágalos todos juntos y con la llave abierta a la mitad**
- ✓ **Usa la ducha en vez de la tina**
Junta el agua limpia en baldes y úsala para las plantas
- ✓ **Si ves una tubería goteando ¡avisa!**

ANEXO J: PLAN DE COMUNICACIÓN Y CAMPAÑAS

 Plan anual de comunicación						
Fecha de elaboración		19/4/2022			Presupuesto	\$400
Campaña	Trimestre	Medio	Nombre	Ecargo	Descripción	
Campaña 1						
Ambiental	enero - marzo 2022	Redes sociales, página empresarial	Difusión de campañas de limpieza	Equipo Ecuador Eco Adventure	Una vez que se realicen las campañas de limpieza desde su promoción serán difundidos por el encargado de redes en la empresa.	
			Difusión del reciclaje realizado dentro de la operadora	Equipo Ecuador Eco Adventure	Las acciones de reciclaje y medidas ambientales con sus respectivos beneficios serán publicadas en redes sociales por el encargado de redes en la empresa.	
Campaña 2						
Sociocultural	abril-junio 2022	Redes sociales, página empresarial	Presentación de guías freelance y servicio de transporte que trabajan con la operadora	Equipo Ecuador Eco Adventure	Los guías que trabajan con la operadora son presentados en redes sociales con una corta biografía y competencias laborales.	
			Presentación de destinos y centros de turismo comunitario.	Equipo Ecuador Eco Adventure	Los centros de turismo comunitario que trabajan con la operadora son presentados en redes sociales, sus instalaciones, oferta y personal que labora en el mismo.	
			Difusión de costumbres y tradiciones de los destinos.	Equipo Ecuador Eco Adventure	Las costumbres y tradiciones de la población perteneciente al destino serán compartidos de manera respetuosa por el equipo de la operadora con la finalidad de que los turistas conozcan el valor que poseen.	

Campaña 3					
Económico empresarial	julio-septiembre 2022	Redes sociales, página empresarial	Importancia de reciclar y cuidado del medio ambiente.	Equipo Ecuador Eco Adventure	El equipo de la operadora crea una campaña digital con información sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.
			Seguridad en la operación turística	Equipo Ecuador Eco Adventure	El equipo de la operadora crea una campaña sobre las medidas de seguridad a seguir en la operación turística para evitar accidentes con turistas.
Campaña 4					
Visitante turista	octubre-diciembre 2022	Redes sociales, página empresarial	Difusión de imágenes de viajes de los clientes.	Equipo Ecuador Eco Adventure	Los viajes de los turistas serán compartidos en redes sociales con fines publicitarios además, se socializarán las opiniones de la
			Recomendaciones y pasos a seguir al viajar.	Equipo Ecuador Eco Adventure	Las acciones de reciclaje y medidas ambientales con sus respectivos beneficios serán publicadas en redes sociales por el encargado de redes de la empresa.

ANEXO K: CAMPAÑAS AMBIENTALES

 Plan anual de campañas ambientales						
Fecha de elaboración	12/4/2022			Presupuesto		\$500
Campana	Duración	Destinatarios	Aliados estratégicos / encargados	Costo	Observaciones	
Campana 1						
Campana de limpieza El Altar	2 días	Público en general (cupos para 20 personas)	Guías locales y especializados, colaboradores de la operadora	\$200	La operadora cubre los costos de transporte y material para la limpieza.	
Campana 2						
Campana de limpieza Nevado Chimborazo	8 horas	Público en general (cupos para 20 personas)	Guías locales y especializados, colaboradores de la operadora	\$100	La operadora cubre los costos de transporte y material para la limpieza.	
Campana 3						
Campana de limpieza El Altar (fecha 2)	2 días	Público en general (cupos para 20 personas)	Guías locales y especializados, colaboradores de la operadora	\$200	La operadora cubre los costos de transporte y material para la limpieza.	

ANEXO L: ROL EMPLEADOS, INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Consulta Rol Empleados

Información de la Empresa		Fecha :	06/04/2022
Nombre del Empleador	SALAZARTOURS CIA LTDA		
Ruc	0691733033001		
Nombre Sucursal	0001 ECUADOR ECO ADVENTURE		

N°	Nombre	Cédula	Actividad	Actividad Sectorial	Relación de Trabajo	Forma Pago	% Aportación	% Cesantía Aportación	Sueldo	Sueldo Extra	Días mod	Valor días Mod	Total Afiliado
1	ANDRADE MENESES JESSICA ALEXANDRA	0603464561	Administrador		ISS-GERENTE ADMINISTRADOR SIN RELACIÓN DE	P	17.6	0.0	600.00	0.00	0	0.00	600.00
2	ORTEZ SALAZAR MILTON WLADIMIR	0603124512	ADMINISTRADOR GERENCIAL	1918200000101	ISS-CODIGO DEL TRABAJO - CT	P	20.6	0.0	600.00	0.00	0	0.00	600.00
Total Rol									1200.00	0.00		0.00	1200.00

ANEXO M: CONTACTO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO RIOBAMBA

+593 2947389
turismo@gadmriobamba.gob.ec
www.gadmriobamba.gob.ec

ANEXO N: REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDOS - DITUR



**VERIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE – TERCERA
ETAPA
REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDOS**

Operación verificada: Ecuador Eco Adventure

Técnicas verificadoras: Viviana Ricaurte, María Alicia Noboa

Fecha: 17/08/2021

Resultado global obtenido en porcentaje: 82%

Eje A: Ambiental

-

Eje B: Sociocultural

1. Evidenciar las alianzas estratégicas de su establecimiento con guías locales, por medio de un listado de contactos.

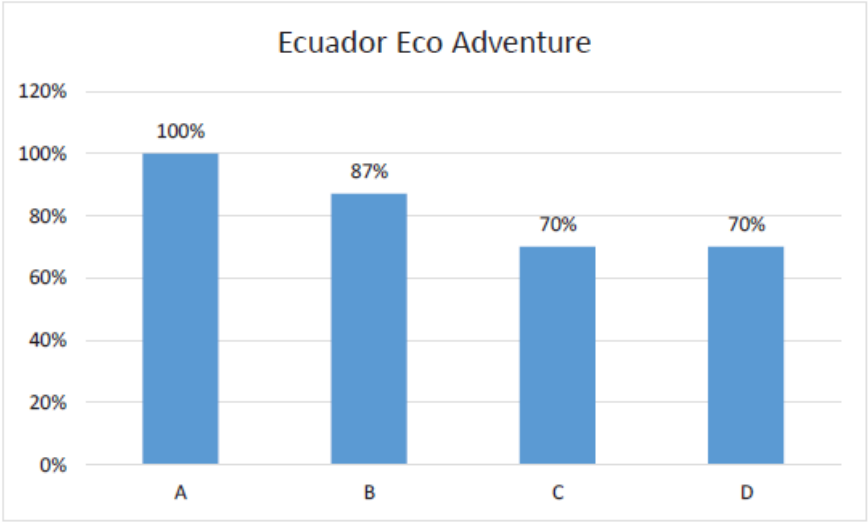
Eje C: Económico Empresarial

1. Realizar sistemas de incentivos para los colaboradores, en la consecución de objetivos y metas de la empresa. Colocar evidencias de esta acción.

2. Capacitar periódicamente al personal en actividades relacionadas con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud, de seguridad y el servicio al turista; registrar estas capacitaciones o charlas que se realicen (hojas de asistencia) adjuntar certificados de aprobación en caso de obtenerlos. Desarrollar políticas económicas, empresariales y ambientales, de conocimiento administrativo y operativo.
3. Actualizar el plan de trabajo y un plan de contingencia en caso de crisis y emergencias para comunicar a residentes, visitantes, turistas y empresas en base a las políticas establecidas. Se recomienda definir un mapa de evacuación de su oficina y socializar los contenidos del plan de contingencia con todos los colaboradores, a manera de simulacros.

Eje D: Visitante Turista

1. Mediante instrumentos definidos por la empresa monitorear continuamente la satisfacción del turista, y a su vez realizar acciones de mejora; fortaleciendo así la política de llenar encuestas de satisfacción y calificaciones/recomendaciones en medios digitales.
2. Colocar fundas de plástico y tapa en el basurero del baño del establecimiento.
3. Concientizar el uso adecuado de agua y energía, colocando pequeños carteles (señalética) en el baño del establecimiento.



ANEXO O: REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDO – DITUR



**Municipio de
Riobamba**

**Dir.
Turismo**



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO

**GESTIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**VERIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE – TERCERA
ETAPA
REPORTE DE RESULTADOS OBTENIDOS**

Operación verificada: Ecuador Eco Adventure

Técnicas verificadoras: Viviana Ricaurte, María Alicia Noboa

Fecha: 06/10/2021

Resultado global obtenido en porcentaje: 96%

Eje A: Ambiental

-

Eje B: Sociocultural

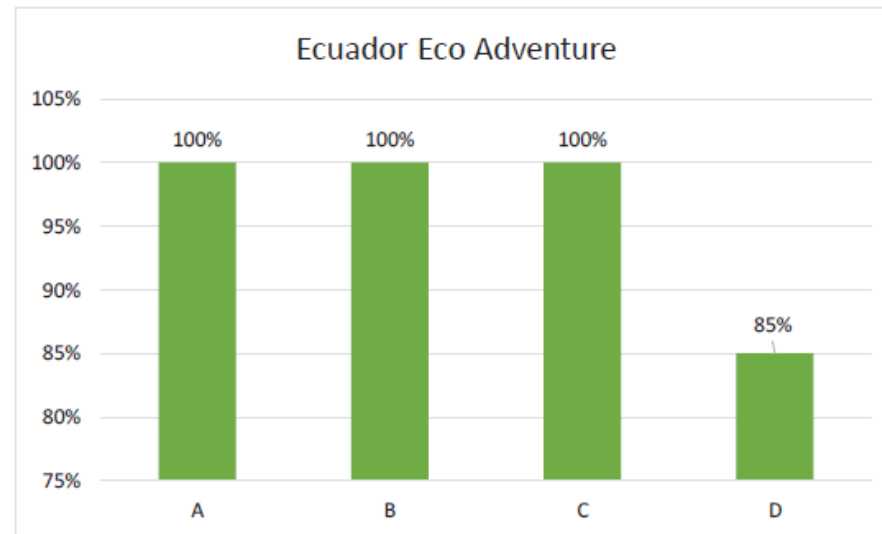
-

Eje C: Económico Empresarial

-

Eje D: Visitante Turista

1. Mediante la Dirección de Turismo del GADM Riobamba generar espacios en conjunto para capacitar a los colaboradores de la empresa sobre atractivos turísticos del cantón. En el taller de turismo que se llevó a cabo el viernes 01 de octubre 2021, no participó ningún representante de su establecimiento, siendo el único criterio que no se cumplió a totalidad.



Nota: No se realizó una verificación física del establecimiento ya que solo se requería la actualización de documentos, por lo que se coloca la fecha en la que se recibieron las evidencias del plan de mejoras y el reporte actualizado de la operadora, por parte de la auditora interna Paola Cuji vía correo electrónico. Se adjunta medio de verificación.

Cumplimiento de plan de mejoras R Dorada ▾ Recibidos x 🖨 📧

 **Paola Cuji Monar** mié, 6 oct 9:25 ☆ ↶ ⋮
para ricaurtev@gadmriobamba.gob.ec, mí, viviricaurteran@gmail.com ▾

Muy buenos días reciban un cordial saludo por parte de Paola Cuji Monar, auditor interno de la operadora de turismo Ecuador Eco Adventure, la razón de la presente es para hacerles llegar las evidencias del plan de mejoras y el reporte actualizado de la operadora.

Enviado desde [Correo](#) para Windows 10

...

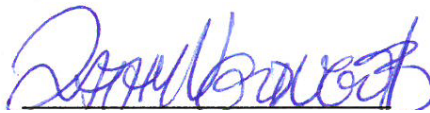
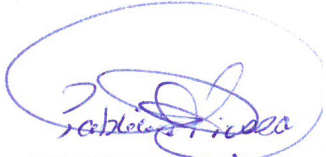
[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)

4 archivos adjuntos 📄 🗑



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 20/05/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: Paola Lisbeth Cuji Monar
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Recursos Naturales
Carrera: Turismo
Título a optar: Licenciada en Ecoturismo
 Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal, MSc. Directora del Trabajo de Integración Curricular
 Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, MSc. Asesora del Trabajo de Integración Curricular