



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**VALIDACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD: TURISMO  
COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y  
ALIMENTOS & BEBIDAS, PARA COMUNIDADES QUE  
GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO.**

**AUTOR: MONGE MORENO CRISTIAN RAFAEL**

**Proyecto de Investigación, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de Magíster en Turismo Sostenible y Desarrollo Local.**

**Riobamba-Ecuador**

**Abril, 2016**

**©2016, Cristian Rafael Monge Moreno**

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



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

El tribunal del proyecto de investigación **CERTIFICA** que: El proyecto de investigación titulado: **VALIDACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD: TURISMO COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS & BEBIDAS, PARA COMUNIDADES QUE GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO**, de responsabilidad del señor Cristian Rafael Monge Moreno, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del Tribunal del trabajo de titulación, quedando autorizada su presentación.

M.Sc. Diego Bonilla Urbina.

**DIRECTOR DE TESIS**

\_\_\_\_\_

Mg.S. Carlos Cajas Bermeo.

**MIEMBRO DE TESIS**

\_\_\_\_\_

Mg.S. Verónica Yépez Martínez.

**MIEMBRO DE TESIS**

\_\_\_\_\_

**DOCUMENTALISTA**

**SISBIB ESPOCH**

\_\_\_\_\_

**Riobamba, Abril 2016**

Yo, Cristian Rafael Monge Moreno, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta tesis y el patrimonio intelectual de la tesis de grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

---

Cristian Rafael Monge Moreno



Yo, Cristian Rafael Monge Moreno, declaro que el presente Proyecto de Investigación, es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.

Riobamba, 28 de Abril 2016

---

**Cristian Rafael Monge Moreno**

**0603339763**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se la dedico a mi hijita Camilita, por ser mi personita más importante en mi vida y la que me impulsa a seguir adelante.

A mi madre por ser mi ejemplo de superación y trabajo.

Cristian

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi agradecimiento sincero a todas aquellas personas que me ayudaron para el desarrollo de este trabajo, a mi familia los cuales siempre me daban ese empujón para seguir y no decaer.

A Estefanía por ser un ejemplo de perseverancia, y demostrarme que con amor y confianza en Dios todo se supera.

A mis estimados maestros quienes fueron una fuente de sabiduría y conocimiento importante para este trabajo.

## CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de investigación	1
1.1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.2 Formulación del problema	2
1.1.3 Sistematización del problema	2
1.2 Justificación de la investigación	3
1.2.1 Justificación teórica	3
1.2.2 Justificación metodológica	4
1.2.3 Justificación práctica	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Hipótesis	6
1.4.1 Hipótesis alternativa	6
1.4.2 Hipótesis nula	6
CAPÍTULO II	7
MARCO DE REFERENCIA	7
2.1 Marco teórico	7
2.1.1 La calidad en el turismo	7

2.1.2	Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) .....	8
2.1.3	Normas de calidad de turismo .....	9
2.1.4	Directrices de calidad para el turismo.....	10
2.1.5	Calidad en el turismo comunitario.....	14
2.1.6	Centro de turismo comunitario .....	14
2.1.7	Principios del turismo comunitario.....	15
2.2	Marco conceptual o epistemológico .....	22
2.2.1	Servicio turístico .....	22
2.2.2	Análisis comparativo .....	24
2.2.3	Calidad.....	24
2.2.4	Centro de turismo comunitario .....	25
2.2.5	Norma .....	25
2.2.6	Plan piloto .....	26
2.2.7	Propuesta de mejoras .....	26
2.2.8	Turismo comunitario.....	27
2.2.9	Validación.....	27
	 CAPÍTULO III .....	 28
	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1	Diseño metodológico .....	28
3.1.1	Analizar comparativamente la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, con los principios del turismo comunitario y los criterios de calidad.....	28
3.1.2	Realizar una aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.....	29

3.1.3	Elaborar una propuesta de mejoras para la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.....	30
	 CAPÍTULO IV .....	32
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
4.1	Análisis comparativo de la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, con principios del turismo comunitario. ....	32
4.1.1	Influencia de la norma de calidad en los principios comunitarios.....	32
4.1.2	Influencia de la norma de calidad en los principios básicos de calidad....	82
4.2	Aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas .....	104
4.2.1	Selección de centros de turismo comunitarios para la aplicación piloto.	104
4.2.2	Aplicación piloto de la norma borrador de calidad para CTC's. ....	107
4.2.3	Análisis de resultados de la aplicación piloto de la norma de calidad....	111
4.2.4	Observaciones a la norma .....	115
4.3	Propuesta de mejoras para la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas. ....	116
	 CONCLUSIONES .....	120
	RECOMENDACIONES .....	121
	BIBLIOGRAFÍA .....	122
	ANEXOS .....	1224

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Rubrica de calificación de los CTC's.....	29
<b>Tabla 1-4:</b>	Fuentes utilizadas para la selección de los principios comunitarios.....	33
<b>Tabla 2-4:</b>	Confrontación con los principios comunitarios vs norma borrador de calidad en estudio.....	34
<b>Tabla 3-4:</b>	Resumen de la confrontación.....	81
<b>Tabla 4-4:</b>	Fuentes utilizadas para la síntesis de los criterios de calidad.....	82
<b>Tabla 5-4:</b>	Criterios de calidad.....	83
<b>Tabla 6-4:</b>	Confrontación con los criterios básicos de calidad con la norma de calidad en estudio.....	84
<b>Tabla 7-4:</b>	Influencia de los criterios de calidad en la norma.....	103
<b>Tabla 8-4:</b>	Centros de turismo comunitarios seleccionados.....	106
<b>Tabla 9-4</b>	Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Palacio Real	108
<b>Tabla 10-4</b>	Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge..	109
<b>Tabla 11-4</b>	Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Salango.....	110
<b>Tabla 12-4</b>	Propuesta de mejoras a la norma borrador de calidad para CTC's.....	117

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-4:</b> Resumen de la confrontación.....	81
<b>Figura 2-4:</b> Resumen de la confrontación con los criterios básicos de calidad....	104
<b>Figura 3-4:</b> Gráfico calificación obtenida por el CTC “Palacio Real”.....	109
<b>Figura 4-4:</b> Gráfico calificación obtenida por el CTC “Sani Lodge”.....	110
<b>Figura 5-4:</b> Gráfico calificación obtenida por el CTC “Salango”.....	111



## **LISTA DE ANEXOS**

- Anexo A Centros de turismo comunitario registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Anexo B Check list de verificación.
- Anexo C Descripción de los criterios de calidad.
- Anexo D Síntesis de los criterios de calidad.
- Anexo E Tabla de análisis y selección de CTC's.
- Anexo F Principios comunitarios de la CORDTUCH.
- Anexo G Matriz de calificaciones para selección de CTC's.
- Anexo H Registro fotográfico CTC Salango.
- Anexo I Check list CTC Salango.
- Anexo J Registro fotográfico CTC Palacio Real.
- Anexo K Check list CTC Palacio Real.
- Anexo L Registro fotográfico CTC Sani Lodge.
- Anexo M Check list CTC Sani Lodge.

## **RESUMEN**

La presente tesis se fundamentó en validar la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje, alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el Ecuador. En busca de información para validar la norma de calidad, se realizó un análisis comparativo entre la norma con los principios del turismo comunitario y los criterios de calidad, se recopiló información secundaria sobre las bases teóricas y principios filosóficos de calidad turística y lo comunitario, se elaboró herramientas, se determinó la población de estudio, se seleccionó la muestra, se sociabilizó y se realizó una visita de campo por cada Centro de Turismo Comunitario - CTC seleccionado, se realizó un plan de mejoras con las observaciones recogidas de la confrontación con los principios comunitarios y los criterios de calidad junto con las recogidas de la aplicación piloto y el criterio de expertos que sirvió para validarla. El estudio determinó que la influencia de los principios comunitarios y criterios de calidad alcanzan el 87.42% y el 98.80% respectivamente, demostrando que esta norma cumple con las expectativas de lo comunitario y calidad turística. Se recomienda que la norma debe ser socializada con el Ministerio de Turismo, para su análisis y aprobación como norma única de calidad para CTC's a nivel nacional.

**Palabras clave:** <VALIDACIÓN DE NORMA >, <PRINCIPIOS COMUNITARIOS>, <CRITERIOS DE CALIDAD>, <CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO [CTC]>, <PROPUESTA DE MEJORAS>, <ANÁLISIS COMPARATIVO>, <PLAN PILOTO>.

## **ABSTRACT**

This thesis was based on validating the quality standard with regard to community tourism in the areas of: accommodation, food and beverages, for the communities which manage tourism in Ecuador. By searching information to validate the quality standard, a comparative analysis was carried out between the standard with the principles of Community-Based Tourism and the quality criteria, it was also possible to gather secondary information on the theoretical bases and philosophical principles related to the tourism and the community quality, some tolos were developed, the study population was determined, the simple was selected, the information was socialized and a field visit to each selected Community Tourism Center CTC was carried out. Furthermore, it was possible to develop an improvement plan with the observations gathered in the confrontation with the Community principles and the quality criterion along with the collected information from the pilot implementation and the criterion of experts that served to validate it. The study determined that the influence of the Community principles and quality criterion reach the 87.42% and 98.80% respectively demonstrating that this standard meet the demanding expectations of the community and touristic quality. It is recommended that the standard should be socialized with the Ministry of Tourism, for its review and approval as a single standard of quality for CTC's at national level.

**Key words:** <VALIDATION OF STANDARD>, <COMMUNITY PRINCIPLES>, <QUALITY CRITERION>, <COMMUNITY TOURISM CENTER [CTC]>, <PROPOSAL OF IMPROVEMENTS>, <COMPARATIVE ANALYSIS>, <PILOT PLAN>.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Problema de investigación

#### 1.1.1 *Planteamiento del problema*

La calidad en el turismo ha ido tomando gran relevancia durante los últimos años. Los sistemas de calidad actuales tienen un enfoque general, se aplican para empresas de hospedaje, alimentos & bebidas, agencias de viaje y otros. A pesar de que el país cuenta con una gran diversidad de culturas y emprendimientos de turismo comunitario, éstas normas no logran compaginar los principios comunitarios a partir de los cuales se gestiona el turismo comunitario en el territorio ecuatoriano, muestra de ello es el caso del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) que impulsa el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), mismo que fusiona los proyectos Distintivo Q y el Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), para la mejora de los procesos a través de normas para hospedaje, alimentos & bebidas y operadores de forma independiente.

Esfuerzos aislados se han realizado tratando de vincular estos elementos que existen como cuestiones diferenciadoras de la práctica de turismo comunitario en el país, existen normas desde la visión de lo público y privado, y normas desde la visión comunitaria que tratan de recoger otros tipos de elementos que más que a la calidad están relacionadas con el ejercicio del turismo, es decir, para satisfacer las necesidades básicas del turista que visita una comunidad, propende también a buscar otros niveles que están relacionados o correlacionados con las condiciones del buen vivir como es el caso de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH), y de las directrices que se maneja la World Wildlife Fund for Nature (WWF), es decir estos sectores visibilizan el tema de calidad como eje transversal del turismo comunitario desde la parte operativa de la prestación del

servicio, y también desde los niveles de mejoramiento de la calidad de vida de la población local.

Pero ninguna de estas visiones de calidad desde lo público, desde lo privado y también desde lo comunitario han logrado tener un punto de encuentro que permita tener una norma de calidad consistente que estratégicamente alcance a encajar los principios o elementos relacionados con turismo y comunidad desde la visión de la calidad del sector turístico y desde la visión de la calidad para la comunidad.

### ***1.1.2 Formulación del problema***

¿La norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, logra vincular la visión de calidad del que hacer turístico con la visión de calidad comunitaria, para generar un proceso de mejora continua de la oferta turística?

### ***1.1.3 Sistematización del problema***

¿El análisis de los criterios de calidad y requerimientos mínimos en el sector turístico se constituyen en un soporte para solventar la construcción y validación de una norma de calidad en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano?

¿La norma de calidad para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, se encuentra estandarizada y enmarcada en los principios del turismo comunitario?

¿El proceso de validación basado en el análisis de realidad de las comunidades que gestionan turismo, concentra a consolidar la norma, a aplicar nuevos indicadores de evaluación que se ajusten a las condiciones de calidad desde la visión particular de turismo y desde la visión de la gestión del turismo en comunidades?

## **1.2 Justificación de la investigación**

### ***1.2.1 Justificación teórica***

El crecimiento turístico ha alcanzado niveles importantes de desarrollo en el mundo en las últimas décadas, señalando un cambio importante en el comportamiento del consumidor, en los gustos y motivaciones de éste, definiendo tendencias hacia el turismo natural y cultural como nuevas experiencias de vida en la cultura del viajero; lo que significa una oportunidad para desarrollar el turismo alternativo con responsabilidad social, en el cual se enmarca el turismo comunitario que viene a ser el tipo de turismo donde se integra todo lo relacionado a la sostenibilidad, entendiéndose como una especialidad planificada y responsable de conservar los recursos naturales, culturales e históricos como legado para generaciones futuras, convirtiéndose en la base del desarrollo económico, y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad anfitriona independientemente de su etnia.

Dentro del reglamento para los centros turísticos comunitarios (2010) se menciona: “Que es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros”. (Ministerio de Turismo, 2010).

En el artículo 2 del reglamento para centros de turismo comunitario (CTC), se refiere a las actividades que se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad y la gestión de la comunidad calificada como CTC con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades, a través de un intercambio de experiencias con visitantes, que se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, y tradiciones. (Ministerio de Turismo, 2010).

Así mismo se mencionan que para el registro de centros de turismo comunitario, es necesario como un requisito, el informe técnico del Ministerio de Turismo, en el que se

indicará que el CTC cumple con los estándares mínimos de calidad que están dispuestos en el instructivo para registro de centros de turismo comunitario (2009). (Ministerio de Turismo, 2010).

El Ministerio de Turismo del Ecuador, declaró al 2015, como el año de la calidad turística, que como parte de su estrategia de calidad turística busca incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar su prestación de servicios, convirtiéndose así en el escenario ideal para éste aporte al turismo comunitario. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015)

Como parte del desarrollo del turismo comunitario en el Ecuador y los esfuerzos aislados realizados por crear una norma que vincule los elementos que existen como cuestiones diferenciadoras de la práctica de turismo comunitario en el país, surge una propuesta para norma de calidad. Es así que se identifica la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, una norma borrador que ha sido trabajada desde bases comunitarias con un nivel de experticia de operación de turismo en comunidades con consultas a administradores de turismo comunitario de las propias organizaciones de base. Al ser aún una propuesta borrador, necesita nutrirse de aportes de campo que corroboren su aplicabilidad y estandarización con los principios comunitarios y de calidad, requiere de un proceso de validación que permita identificar si cumple con los elementos de la calidad para el turismo y desde la calidad para la comunidad que ejecuta u opera actividades turísticas.

### ***1.2.2 Justificación metodológica***

Con el análisis comparativo que permita corroborar la vinculación de los criterios de calidad con el objeto de validar la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, se construirá una herramienta de análisis de calidad, que será un aporte metodológico para el análisis del turismo.

### ***1.2.3 Justificación práctica***

La presente investigación busca aportar al mejoramiento de la calidad de la oferta de las comunidades que gestionan la actividad turística en el territorio ecuatoriano. Se constituirá en una herramienta para la gestión de la calidad integral en comunidades, estandarizada en los principios comunitarios y que vincule los criterios de calidad del turismo y para la comunidad.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### ***1.3.1 Objetivo general***

- Validar la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Analizar comparativamente la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, con los principios del turismo comunitario y los criterios de calidad turística.
- Realizar una aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas.
- Elaborar una propuesta de mejoras para la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.



## **1.4 Hipótesis**

### ***1.4.1 Hipótesis alternativa***

El proceso de validación de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para las comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, genera insumos que corroboran que los componentes de turismo y comunidad se vinculan a través de la calidad.

### ***1.4.2 Hipótesis nula***

El proceso de validación de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para las comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, genera insumos que corroboran que los componentes de turismo y comunidad no se vinculan a través de la calidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1 Marco teórico

##### 2.1.1 *La calidad en el turismo*

La evolución de la calidad en términos generales ha pasado desde la etapa artesanal, donde la calidad hacía referencia a hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello, hasta la calidad total en la que implica la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente. (Dirección de Innovación y Calidad, s/f)

Sin embargo la calidad en el turismo ha ido evolucionando mucho más allá, integrando conceptos de sostenibilidad.

Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos. (Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, Abril, 1995)

La apuesta por la calidad, como estrategia para poder competir con destinos emergentes que se introducen en el mercado turístico de forma vertiginosa, se hace cada día más necesaria. Los destinos turísticos han de ofrecer mayor calidad y diferenciación a través del servicio, con el objeto de ser líderes y atraer a más turistas. (Foronda Robles & García López, 2009)

La actividad turística es actualmente tomada en cuenta por un sin número de gobiernos para impulsar el desarrollo socioeconómico y son cientos los países que se encuentran impulsando políticas de desarrollo turístico. Esto trae aparejado, que la competencia

entre los destinos turísticos sea cada vez mayor. La competencia a la vez, lleva a los destinos a tratar de diferenciarse entre sí, siendo innegable que una de las formas de hacerlo es trabajando a favor de la calidad, aspecto que cada vez reclaman más los clientes. Ya no es condición suficiente comunicar la existencia de grandiosos, y en algunos casos únicos atractivos turísticos, actualmente los turistas buscan más que eso. Buscan un todo que incluye una alta apreciación por la calidad. Así es que la competitividad de los destinos depende hoy, en gran parte de alcanzar altas cuotas de calidad, constituyéndose en un llamado de atención para el desarrollo turístico de todas las localidades. (Wallingre, 2001)

El sector turístico es uno de los principales motores de la economía con más expectativas de crecimiento a mediano y largo plazo. La dinámica de la demanda turística, además de ser más respetuosos con el ambiente, es más exigente con la relación calidad – precio del producto o servicio consumido. La provisión de un servicio de calidad pretende ser el rasgo diferenciador del sector turístico ecuatoriano en el que basa su estrategia de desarrollo, y representa el principal factor de competitividad con miras a un modelo de desarrollo sostenible de los destinos turísticos. (Ministerio de Turismo, 2015)

### ***2.1.2 Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)***

El Ministerio de Turismo (MINTUR), a través de la dirección de calidad y en cumplimiento de sus competencias, busca la generación e implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) con miras a promover una cultura de excelencia, que permita que Ecuador se posicione como una potencia turística en los mercados nacionales e internacionales cuya misión se enfoca a desarrollar mecanismos y herramientas que promuevan la gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista.

En éste marco, el Ministerio de Turismo adopta el Sistema de Gestión de Calidad con su Distintivo Q de Quito Turismo. (Ministerio de Turismo, 2015)

### **2.1.3 Normas de calidad de turismo**

El Ministerio de Turismo del Ecuador y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) establecieron un convenio de cooperación interinstitucional, que busca generar normas que eleven la calidad de los servicios turísticos en los ámbitos de hotelería, playas y seguridad turística.

La iniciativa tiene como fin promover la prestación de servicios turísticos con estándares internacionales de calidad, aseguró Verónica Sion, Ministra de Industrias, quién además instó a las empresas del ramo a implementar estas normativas que procuran que la actividad turística sea ética y responsable. (Ministerio de Turismo, 2013)

Las normas de calidad, desde su concepción básica, buscan la orientación hacia objetivos específicos y asequibles. Sus documentos respetan la pluralidad y no cargan misiones sobradas en la industria turística. Su objetivo es apoyar firmemente al turismo, y no poner en peligro la actividad legítima:

- Constituye una herramienta para la industria turística, que coadyuva a comercializar de mejor manera los productos, servicios y ofertas.
- La gerencia de la industria turística se puede apoyar en las normas de turismo independientemente de la situación o tamaño de la empresa.
- Ayuda a los consumidores a elegir el producto o servicio que más satisfaga sus requerimientos.
- Estimula la actividad turística, por ser fruto del consenso empresarial, constituyendo con firmeza una guía para el desarrollo de nuevos productos y servicios.

En sí, las normas tratan de responder a intereses colectivos y comunes del sector con total orientación al mercado. Las normas tendrán progreso si se logra mantener interés de las empresas en incorporar dichos consensos a sus procesos. La aplicación de éstas, debería poder mejorar la definición de la identidad empresarial, alcanzar la innovación

al buscar la mejora continua y la certificación y lograr permear la simpatía local. (Alfaro, 2012)

#### ***2.1.4 Directrices de calidad para el turismo***

##### *2.1.4.1 Principios de la calidad turística*

Hay un grupo de responsables que trabaja en una doble dirección. Por un lado con los clientes, escuchándolos, estudiándolos manteniendo una conversación sincera; y por otro lado con los trabajadores, inmiscuyéndolos en los principios de la calidad, creando con ellos una cultura de la calidad que va más allá de una serie de procesos determinados y que empapa a todas las acciones del hotel, a toda su estructura. (López Sabajano, 2007) Se trata de comprender que la calidad turística se basa en una serie de principios:

- La empresa se sustenta en una cultura de calidad que fundamenta todas las acciones futuras. Cualquier principio, proceso o relación ha de estar basada en la cultura de calidad de la empresa.
- La calidad está enfocada al cliente y desde el cliente. El cliente es la razón de ser de la calidad, tanto porque ésta busca su satisfacción como porque él define qué es.
- Ha de ser medible. No puede ser intuitiva, sino que ha de tener una representación clara y matemática para poder ver las variaciones que sufre.
- Ha de evitar la sorpresa. La calidad está fundamentada en procesos que tratan de dar seguridad tanto al trabajador como al cliente. El trabajador ha de saber qué hacer en cada momento y el cliente que un servicio va a ser siempre igual y sin sorpresas.
- Ha de ser flexible. Lo anterior no evita que en ocasiones se puedan dar circunstancias en las que un proceso pueda ser violado, por lo que los trabajadores han de tener cierta libertad para gestionar sus relaciones con el cliente, siempre sin olvidar la cultura de calidad de la empresa.

- Ha de estar enfocada al resultado, no al proceso. La calidad de un hotel no puede ser la calidad de los procesos, sino del resultado, porque el fin es el cliente. Se puede tener procesos de calidad sin un resultado adecuado. Debemos definir primero dónde queremos ir y después cómo.
- La estructura de un hotel de calidad no ha de ser piramidal, sino en red. Esto permite que fluya la información, que exista valor añadido al crearse un sistema de creación de producto en el que todos participan, y evita que el trabajador busque más satisfacer a su superior que al cliente.

#### *2.1.4.2 Principios de calidad del turismo europeo*

##### *2.1.4.2.1 Formación de los empleados*

Garantizar la formación de los trabajadores, incluyendo:

- La formación de todos los empleados que intervengan en la prestación de servicios directamente a los consumidores, a fin de garantizar una prestación satisfactoria de las tareas que se les encomiendan;
- La indicación de las acciones de formación seguidas por el personal en un registro de formación establecido a tal fin;
- La designación de un coordinador de la calidad a fin de garantizar un enfoque coherente de la gestión de la calidad de los servicios prestados, así como la participación del personal implicado en el proceso de calidad.

##### *2.1.4.2.2 Política de satisfacción de los consumidores*

Aplicar una política de satisfacción de los consumidores, que incluya lo siguiente:

- Consumidores en el lugar de prestación del servicio o a través de internet;
- Garantizar que se responda sin demora a las reclamaciones;
- Realizar encuestas sobre el grado de satisfacción de los consumidores y, a la vista de los resultados de los mismos, mejorar la calidad del servicio.

#### 2.1.4.2.3 *Limpieza y mantenimiento*

Seguir y respetar un plan de limpieza y mantenimiento de las instalaciones o en los equipos, en su caso.

#### 2.1.4.2.4 *Información a los turistas*

Garantizar que dicha información sea correcta, fiable y clara, y que esté disponible al menos en la lengua extranjera más importante, si la localización y el concepto empresarial lo justifican. Tener la información a disposición de los consumidores, en particular:

- Información sobre las costumbres locales, las tradiciones, los servicios y los productos locales;
- Información sobre la accesibilidad de los servicios prestados;
- Información sobre los aspectos de sostenibilidad de los servicios prestados;
- Información sobre los principios.

#### 2.1.4.3 *Dimensiones de la calidad*

A la hora de evaluar su satisfacción, el cliente materializa sus necesidades y expectativas sobre una serie de características, ya sean tangibles o intangibles. En

productos menos tecnificados, y en la mayor parte de los servicios, a menudo indiferenciados a priori hasta que son consumidos, la percepción de la calidad está asociada a componentes intangibles y estéticos. De manera general, en los productos de experiencia – tal como es el caso de los paquetes turísticos y los destinos – los componentes intangibles son los que dan cabida a una ventaja estratégica, al tiempo que la imagen de la marca, el modo cómo se efectúa la prestación o las recomendaciones (por parte de prescriptores, allegados, o la opinión libremente expresada en las redes sociales) condicionan la percepción del cliente. (Organización Mundial del Turismo, 2015)

Las expectativas y la percepción son aspectos difíciles de aislar y determinan la calidad de los productos y servicios en turismo como el resultado de una experiencia altamente subjetiva. Por ello, ambos conceptos están omnipresentes en la comprensión de los procesos de calidad de un servicio. El Modelo SERVQUAL evalúa la calidad de un servicio como la suma de cinco dimensiones. Ídem.

- Componente físico, representa escasamente un 10% del peso en la generación de satisfacción, sobre las otras cuatro dimensiones que forman el 90%.
- Conformidad o seguridad, es el grado en que los aspectos técnicos, así como el conocimiento y las 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 los problemas del cliente.
- Fiabilidad que representa la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa y responde a la materialización de la “promesa de venta”,
- Finalmente, y con un peso ligeramente superior al atribuido al componente físico, se encuentra la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente que, pese a ser igualmente consustancial al servicio turístico, no equilibra ni reemplaza la falta de profesionalidad, consistencia o deficiencia en la gestión.



### **2.1.5 Calidad en el turismo comunitario**

El turismo comunitario enfrenta desafíos importantes como los relacionados con calidad, escasa y mala conectividad y poca priorización del estado nacional y local para la dotación de servicios básicos como vías, agua potable, luz eléctrica, necesidad de diversificación de los productos ofertados, limitado manejo profesional de los pequeños negocios turísticos tanto en la esfera operativa como en la gerencial, e insuficiente acceso a conocimientos y mercados.

Hay que señalar el esfuerzo constante y acelerado que hacen sus organizaciones para enfrentar estas limitaciones, así en abril de 2007 la FEPTCE acaba de publicar el “Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario del Ecuador” que establece parámetros de alta calidad para la prestación detallada de los servicios turísticos comunitarios y herramientas de adecuada gestión administrativa y operativa de los CTC. (Ballesteros & Carrión, 2007)

### **2.1.6 Centro de turismo comunitario**

Algunos aspectos importantes según el reglamento para centros de turismo comunitario (2007) son:

Art. 2.- Los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.
- Operación.
- Organización de eventos.

- Congresos.
- Convenciones.

Las actividades señaladas en el presente artículo se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad. La gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Art. 4.- Personalidad jurídica.- Los centros de turismo comunitarios, CTC deberán estar constituidos como personas jurídicas, debidamente reconocidas por la autoridad pública competente.

Art. 9.- Procedimiento del registro.- (...); el mismo que se acompañará de un informe técnico del Ministerio de Turismo, en el que se indicará que el centro de turismo comunitario cumple con los estándares mínimos de calidad que estarán dispuestos en el instructivo. (Ministerio de Turismo, 2010)

### ***2.1.7 Principios del turismo comunitario***

#### ***2.1.7.1 Directrices para el desarrollo del turismo comunitario WWF***

El turismo es la industria más grande del mundo; representa más del 10% de todo el empleo y el 11 % del Producto Interno Bruto mundial, estas directrices describen principios generales, que no pretenden ser un manual detallado de procedimiento sino que son más bien una recopilación de asuntos y tópicos para considerar y atender, las directrices pueden quizás servir igualmente a organizaciones asociadas y a otras entidades, y mostrar a un público más amplio el interés y enfoque del WWF en este ámbito. Las directrices son doce en total y se las ha agrupado en cuatro secciones que se

refieren a las diversas etapas de las iniciativas de ecoturismo comunitario. (WWWF International, 2001)

#### *2.1.7.1.1 Reflexionar acerca de si el ecoturismo es una opción adecuada*

- Considerar la ventaja potencial para la conservación.
- Verificar los prerrequisitos para el ecoturismo.
- Adoptar de un enfoque integrado.

#### *2.1.7.1.2 Planificación del ecoturismo con las comunidades y otros grupos interesados*

- Encontrar la mejor forma de incorporar a la comunidad.
- Trabajar juntos en una estrategia común.
- Salvaguardar la integridad ambiental y cultural.

#### *2.1.7.1.3 Elaborar proyectos viables de ecoturismo comunitario*

- Garantizar el realismo comercial y la promoción efectiva.
- Entregar productos de calidad.

#### *2.1.7.1.4 El aumento de los beneficios para la comunidad y el ambiente*

- Manejar los impactos.
- Suministrar apoyo técnico.

- Obtener el apoyo de los visitantes y operadores de viajes de turismo.
- Monitorear el rendimiento y asegurar la continuidad.

#### *2.1.7.2 Principios comunitarios de la FEPTCE*

Para promover y fortalecer las iniciativas turísticas comunitarias en el país y mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales, se constituyó la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador FEPTCE, en donde su ámbito de acción es todo el territorio nacional y por tanto las organizaciones que la sostienen provienen de las provincias continentales, a su vez, estas organizaciones provienen de los diversos pueblos y nacionalidades, en este sentido, la FEPTCE informa sus principios comunitarios que están formados por cinco principios o normas de carácter general, que se deben de tomar en cuenta para orientar las acciones de los miembros de una comunidad. (Yuctor, 2011)

##### *2.1.7.2.1 Ambiental*

- Rescatar la naturaleza de las actividades extractoras no sustentables como: madereras, petroleras, mineras, camaroneras.
- Conservar, mantener y rescatar el patrimonio natural y su biodiversidad.
- Evitar la contaminación del patrimonio natural.
- Cuidar y defender el territorio de las nacionalidades y pueblos.
- Aprender a valorar los recursos naturales y cuidar la integridad de los mismos.
- Incentivar y concientizar a las comunidades a conservar el territorio y manejo de los recursos.

- Contribuir a mantener la diversidad agrícola de los territorios.

#### 2.1.7.2.2 *Cultural*

- Reivindicar la identidad de cada una de las comunidades.
- Mantener y rescatar el idioma, forma de alimentación, vestimenta y costumbres ancestrales.
- Revalorizar la cultura.
- Vivir en convivencia intercultural.
- Mantener la cultura e identidad de las nacionalidades y pueblos.
- Mantener la diversidad cultural de las nacionalidades y pueblos del Ecuador.
- Promover relaciones respetuosas basadas en la interculturalidad.
- Revalorar las prácticas, costumbres, saberes tradicionales.

#### 2.1.7.2.3 *Social*

- Evitar la migración.
- Concienciar a los turistas sobre la importancia de la defensa de los territorios.
- Fomentar la autogestión y nivel organizativo de la comunidad.
- Lograr el desarrollo social endógeno de la comunidad a través de la economía social y solidaria, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida en áreas como salud y educación.

- Promover la integración de los miembros de la comunidad considerando el aspecto de género y generacional.
- Promover la práctica de los derechos colectivos.
- Fortalecer la autoestima.
- Promover la solidaridad, la cooperación, el respeto a la vida.

#### 2.1.7.2.4 *Económico*

- Promover fuentes de trabajo.
- Generar ingresos económicos alternativos.
- Contribuir a diversificar las actividades económicas y productivas de las comunidades.
- Generar alternativas económicas frente a actividades extractoras.
- Aplicar la economía social y solidaria para con los beneficios económicos ejecutar proyectos de educación, salud, servicios básicos.

#### 2.1.7.2.5 *Político*

- Empoderar a las nacionalidades y pueblos sobre sus patrimonios.
- Alcanzar y mantener una identidad política frente a la defensa del territorio.
- Obtener beneficios organizativos y políticos grupales.

### *2.1.7.3 Principios comunitarios de la CORDTUCH*

El turismo comunitario actúa en forma solidaria y recíproca en las comunidades, la CORDTUCH, desde el 2002 promueve las actividades turísticas y comunitarias de sus miembros como parte del desarrollo del turismo comunitario del Ecuador, logra plasmar toda ésta cosmovisión en principios que han servido como directriz del trabajo comunitario no sólo de sus miembros, sino que son reconocidos en la actividad turística comunitaria del Ecuador, los cuales se enmarcan dentro de cuatro ámbitos (CORDTUCH, s/f):

#### *2.1.7.3.1 Ámbito cultural*

- Permitir defender la autonomía de las organizaciones.
- Permitir mantener la cultura.
- Contribuir a defender, revalorizar y mantener el control del territorio.
- Promover el aprender conjuntamente.
- Permitir rescatar la vivencia del mundo indígena.
- Permitir la reafirmación de nuestra identidad cultural.
- Promover la solidaridad, la cooperación, el respeto a la vida, la conservación y el manejo sostenible.
- Fortalecer la autoestima.
- Permitir y mantener la diversidad cultural.
- Promover las relaciones respetuosas basadas en la interculturalidad.

- Promover la revalorización de prácticas, costumbres, saberes tradicionales.
- Promover la reafirmación del carácter pluricultural del Ecuador.

#### *2.1.7.4 Ámbito socio-organizativo*

- Promover la participación e involucramiento de las comunidades en todo el proceso de desarrollo del turismo.
- Contribuir a crear trabajo para todos mediante la generación de fuentes de empleo.
- Contribuir a mejorar las condiciones de la calidad de vida (mejores condiciones de salud, unión familiar, educación a los niños).
- Contribuir a que disminuya la migración.
- Contribuir al fortalecimiento organizativo, cuando la comunidad entera se beneficia de alguna manera.
- Promover la integración de los miembros de la comunidad.
- Promover la participación considerando el aspecto de género y generacional.

#### *2.1.7.5 Ámbito ambiental*

- Contribuir a conservar los recursos naturales.
- Permitir conocer y cuidar el medio ambiente, la flora la fauna.
- Contribuir a mantener la diversidad biológica de los territorios.



- Contribuir a mantener la diversidad agrícola de los territorios.

#### *2.1.7.6 Ámbito económico*

- Generar ingresos por la venta de servicios turísticos.
- Contribuir a diversificar las actividades económicas y productivas.
- Generar una alternativa frente a actividades extractivas.

## **2.2 Marco conceptual o epistemológico**

### *2.2.1 Servicio turístico*

Los servicios son acciones que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de una necesidad de una o más personas. Turístico, por su parte, es aquello relacionado con el turismo (la actividad que desarrolla un individuo cuando, con fines de ocio, descanso u otro, se traslada a un lugar distinto al que se encuentra habitualmente y pernocta allí).

Los servicios turísticos, de este modo, son prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo. El concepto abarca diferentes cuestiones que están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas. (Definición.De, s/f)

#### *2.2.1.1 Clasificación de los servicios turísticos*

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento;
- Servicio de alimentos y bebidas;

- Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Ministerio de Turismo, 2002)

#### *2.2.1.1.1 Alojamiento*

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (Ministerio de Turismo, 2010)

#### *2.2.1.1.2 Alimentos & bebidas*

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento. (Ministerio de Turismo, 2010)

Es aquel establecimiento o empresa donde se preparan y sirven alimentos a personas que lo solicitan, siempre y cuando sus ingresos y número de comensales sean superiores en alimentos y no en bebidas. Entre los servicios de alimentación están: restaurante, cafetería, bar, cantina, fonda, servicio institucional, expendios y afines de alimentos servidos en el local. Dentro de esta clasificación no se incluyen los almacenes, depósitos

y otros locales como pulperías, supermercados o abastecedores. (Gobierno de la República de México, 2000)

### **2.2.2 Análisis comparativo**

Consiste en comparar el rendimiento de las actividades y procesos llevados a cabo por la organización con aquellos que han sido considerados como “mejores prácticas”. (ITIL® Foundation, s/f). Este análisis puede ser realizado a distintos niveles:

- Interno: comparando con otros procesos o funciones de la propia organización.
- Externo: comparando con otras organizaciones competidoras o directamente con los estándares del sector.

Los resultados de este análisis deben incluir:

- Información sobre el rendimiento de la organización.
- Factores de éxito y riesgos.
- Propuestas sobre nuevas líneas de actuación.

### **2.2.3 Calidad**

Se puede decir que:

La calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas.

La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes e incluso superar las expectativas que éstos tienen puestas sobre el producto o servicio. (Alcalde San Miguel, 2009)

### *2.2.3.1 Calidad en el turismo*

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, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (Organización Mundial del Turismo, 2015)

### *2.2.4 Centro de turismo comunitario*

Es la figura bajo la cual se registra en el Ministerio de Turismo, una comunidad constituida previamente como persona jurídica ante la autoridad competente.

### *2.2.5 Norma*

Es un documento que establece, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Es decir, establece las condiciones mínimas que deben reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado. (IRAM, 2015)

Sé cómo norma a la regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos.

En relación a su significado, se establece que el término norma proviene del latín y significa “*escuadra*”, lo cual es un instrumento con un ángulo recto (en forma de escuadra) que se utiliza para ajustar algunos materiales, como maderas, piedras, etc. (En Significados.com, s/f)

### **2.2.6 Plan piloto**

Prueba es una noción con múltiples usos. En esta oportunidad, interesa su acepción como experimento. Piloto, otro término con diferentes significados, puede tratarse de un prototipo o de un ensayo.

Una prueba piloto, por lo tanto, es aquella experimentación que se realiza por primera vez con el objetivo de comprobar ciertas cuestiones. Se trata de un ensayo experimental, cuyas conclusiones pueden resultar interesantes para avanzar con el desarrollo de algo.

Una prueba piloto es el nombre con el cual se denomina a aquella prueba iniciática, es decir, que se lleva a cabo por primera vez y que se desarrolla con un fin experimental para poder comprobar determinadas situaciones, si son viables o no.

Ahora bien, al tratarse de un ensayo que se realiza por vez primera puede fallar, es decir, puede no salir bien y no ayudar en el avance de una cuestión que se investiga, pero, por otra parte, sí puede resultar sumamente beneficiosa y ayudar a resolver una problemática, por eso resultan ser una buena alternativa de implementar en algunos casos. (Definición.De, s/f)

### **2.2.7 Propuesta de mejoras**

Una propuesta de mejora, su nombre lo dice, propuesta: Idea o proyecto sobre un asunto o negocio que se presenta ante una o varias personas que tienen autoridad para aprobarlo o rechazarlo, es decir una propuesta de mejora son aquellas ideas de mejora aún no autorizadas. Es decir una propuesta de mejora puede ser también un proyecto de mejora, entendiendo como proyecto: el conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir un objetivo específico. Éste generalmente debe ser alcanzado en un período de tiempo previamente definido y considerando un presupuesto. (Saavedra, 2010)

### **2.2.8 Turismo comunitario**

Según el plan quinquenal de turismo comunitario elaborado por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), el concepto de turismo comunitario es la “relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados”.

Art. 1. Se entiende por actividad turística comunitaria el ejercicio directo de uno o más de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transportación turística, operación, intermediación, agenciamiento, organización de eventos, congresos y convenciones, en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley de Turismo, por parte de las comunidades legalmente organizadas y capacitadas. (Ministerio de Turismo, 2010)

### **2.2.9 Validación**

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente. Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas. (ISO, 2005)

Es la comprobación con respecto a su usabilidad final, es decir para ver si funciona o no el producto para lo cual se construyó. (Gestión-Calidad Consulting, 2009)

La **validación** es una prueba o un control que hacemos probando el producto tal y como lo haría el cliente, por eso la flecha de validación se dirige hacia las necesidades del cliente. (Pereiro, 2009)

## CAPÍTULO III

### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Diseño metodológico

La presente investigación se fundamentó en una metodología de tipo analítica - descriptiva, de carácter aplicada no experimental, que se llevó a cabo a un nivel analítico, deductivo y participativo, en busca de obtener información que permita validar la norma de calidad, objeto de la presente investigación.

*3.1.1 Analizar comparativamente la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, con los principios del turismo comunitario y los criterios de calidad.*

Para el análisis comparativo de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, con los principios del turismo comunitario y los criterios de calidad, se procedió de la siguiente manera:

- Recopilación de información secundaria sobre las bases teóricas y principios filosóficos de la calidad turística y lo comunitario.
- Observación de publicaciones realizadas a fin a la calidad turística, turismo comunitario y la validación de normas de calidad.
- Elaboración de las herramientas (matrices), para los análisis comparativos, a partir de las bases teóricas y principios filosóficos de la calidad turística y lo comunitario.
- Análisis comparativo con los principios comunitarios.
- Análisis comparativo con los criterios de calidad turística.

**3.1.2 Realizar una aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.**

Para realizar la aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, se ejecutó mediante levantamiento de información en campo y observación directa e indirecta, de la siguiente manera:

**Población de estudio:** La población de estudio para la aplicación piloto fueron los centros de turismo comunitario (CTC's) registrados en el Ministerio de Turismo 2015. Ver anexo 001.

**Selección de la muestra:** Para la selección de la muestra se aplicaron criterios de selección. Se escogió el CTC más valorado de cada región del territorio continental. Los criterios de selección serán los siguientes:

- Tiempo en el mercado
- Número de turistas al año
- Tipo de turistas que reciben: nacionales y extranjeros
- Participación en procesos de reconocimiento o certificación
- Planificación estratégica

Para la selección se otorgó valores a los criterios y se elaboró una rúbrica para la evaluación, en base a los datos estadísticos del catastro de centros de turismo comunitario del Ministerio de Turismo.

**Tabla 1-3:** Rubrica calificación CTC's

Criterios de selección	Filtración	Valoración
Tiempo en el Mercado	Más de 5 años	0-1 años 0 puntos 1-2 años 1 puntos 2-3 años 2 puntos 3-4 años 3 puntos 4-5 años 4 puntos 5- > años 5 puntos
Número de Turistas al año	De 5000 a más	0-1000 turistas 0 puntos 1000-2000 turistas 0.5 puntos



		2000-3000 turistas 1 punto 3000-4000 turistas 1.5 puntos 4000-5000 turistas 2 puntos 5000- > turistas 2.5 puntos
<b>Tipo de turistas que reciben</b>	Nacionales y/o extranjeros	Nacionales 2.5 puntos Extranjeros 2.5 puntos Nacionales y extranjeros 5 puntos
<b>Participación en procesos de reconocimiento o certificación en calidad</b>	# de proceso de calidad	1 punto c/proceso
<b>Planificación Estratégica</b>	Si o no	Si 5 puntos No 0 puntos

**Fuente:** Criterios básicos de calidad y norma borrador en estudio.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

**Sociabilización:** Se sociabilizó con los CTC's seleccionados sobre el objeto de la investigación y sobre la norma de calidad que se va a aplicar. Se planificó y programó la aplicación piloto de la norma de calidad en los establecimientos seleccionados.

**Aplicación:** Se realizó una visita de campo por cada CTC seleccionado, en donde se indicara la fecha de aplicación, el nombre de la persona que acompañó a la aplicación. También para la aplicación de la norma de calidad se requirió lo siguiente:

- Elaboración de listas de verificación. Ver Anexo 002
- Aplicación de la norma de calidad
- Valoración de los resultados.

**Análisis.** Se elaboró un análisis comparativo en base a la realidad, sobre las observaciones manifestadas en la aplicación de cada uno de los estándares de la norma de calidad, teniendo como criterio, los resultados de los análisis previos.

### ***3.1.3 Elaborar una propuesta de mejoras para la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano.***

Las observaciones recogidas de la confrontación con los principios comunitarios y los criterios de calidad junto con las recogidas de la aplicación piloto y la observación de expertos, conllevan a plantear mejoras a los indicadores que fueron objetos de observación en los análisis anteriores, esto de la siguiente forma:

**Síntesis.** De los análisis comparativos con los principios comunitarios, criterios de calidad, y sobre las observaciones de campo manifestadas en la aplicación de la norma de calidad.

**Validez de contenido.** Se empleó el juicio de expertos que, “es una técnica generalizada actualmente y se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. Su realización adecuada constituye en ocasiones el único indicador de validez de contenido” (Escobar Pérez, 2008); por lo que resulta adecuada para el presente estudio, que requiere valorar aspectos de carácter cualitativo. Para la cual, en base a la metodología propuesta por Escobar Pérez (2008), se realizó lo siguiente:

- Selección de expertos.
- Análisis de expertos.
- Conclusiones.

**Propuesta de mejoras.** En base a los resultados de la síntesis de los análisis y la validez de contenido por juicio de expertos, se elaborará la propuesta de mejoras.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### **4.1 Análisis comparativo de la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, con principios del turismo comunitario.**

##### ***4.1.1 Influencia de la norma de calidad en los principios comunitarios***

Entendiéndose la confrontación como la comparación, cotejo de una cosa con otra (WORDREFERENCE, s/f), para analizar la relación que existe entre dos elementos, se confrontó principios comunitarios con la norma de calidad, puesto que el objeto de este apartado es analizar cuánto de la filosofía comunitaria en relación al turismo hay en la norma de calidad. Es importante que el porcentaje de influencia sea alto, así se ajustará más a la realidad de las comunidades. Puesto que las comunidades tienden a actuar acorde su filosofía, como analiza la WWF (2011): “En muchos lugares, especialmente en aquellos habitados por pueblos indígenas, existen derechos colectivos sobre las tierras y los recursos. El ecoturismo comunitario debería fomentar el uso sostenible y la responsabilidad colectiva de éstos, pero igualmente debe aceptar las iniciativas individuales en la comunidad”.

Para seleccionar los principios comunitarios se buscó en la literatura turística, lineamientos que pauten el turismo comunitario, y que se amplió en el marco teórico. Las tres fuentes identificadas tienen un importante alcance.

Las directrices de la WWF que abarcan principios generales y destacan ciertas observaciones prácticas para el ecoturismo comunitario, o ecoturismo basado en la comunidad en una forma más detallada en relación a asuntos y tópicos de interés al turismo comunitario.

Los principios del Turismo Comunitario de la FEPTCE, que tuvieron un amplio proceso de construcción que incluyó talleres, varios aportes, entre los que destacan precisamente las Directrices de la WWF y, la experiencia de entendidos en el ámbito turístico-comunitario.

Los principios de Turismo Comunitario de la CORDTUCH, surgen de la necesidad de plasmar la cosmovisión comunitaria y contar con tener con una directriz del trabajo comunitario. A pesar de que son una manifestación de la organización, su construcción tiene un proceso de aporte nacional. Cuentan con reconocimiento y mayor difusión nacional por su practicidad.

**Tabla 1-4:** Fuentes utilizadas para la selección de los principios comunitarios

Publicación	Autor	Año
<b>Directrices para el desarrollo del turismo comunitario</b>	WWF Internacional	2011
<b>Principios de turismo comunitario</b>	FEPTCE	2005
<b>Principios del turismo comunitario</b>	CORDTUCH	2006

Fuente: Análisis bibliográfico

Realizado por: Cristian Monge, 2015

Se pensó en sintetizar las tres fuentes y establecer unos propios principios para el presente estudio, sin embargo después de analizar tres aportes, se seleccionó los principios comunitarios de la CORDTUCH, puesto que son principios más puntuales, lo que facilita la confrontación, sin embargo surgen desde los Principios de la FEPTCE, lo que garantiza un visión nacional. Además se evidencia una estrecha relación entre la filosofía comunitaria con el perseguir la calidad en el trabajo comunitario, que es precisamente el objeto que se busca.

El análisis se realizó comparando los 27 principios que comprende los Principios Comunitarios de la CORDTUCH, con la norma de calidad en estudio, lo que permitió establecer el porcentaje de influencia de la filosofía con la que actúan las comunidades, en la norma de calidad en estudio. Así se evidencia, en la tabla 1-4, en la primera parte (dos primeras columnas) los principios precedidos y divididos en sus respectivos ámbitos, y en la segunda parte (las dos columnas finales) los indicadores precedidos y

divididos en sus respectivas dimensiones que tienen contexto, relación e influencia de los principios comunitarios.

**Tabla 2-4:** Influencia de la norma de calidad en estudio con los principios comunitarios de la CORDTUCH.

PRINCIPIOS COMUNITARIOS CORDTUCH		NORMA DE CALIDAD		
Ámbito cultural	1. Permitir defender la autonomía de las organizaciones.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	2.- El centro de turismo comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.	
			3.- El centro de turismo comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, licencia única de funcionamiento, permiso del cuerpo de bomberos, certificado del ministerio de salud y el permiso sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.	
			12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	
			14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).	
			15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.	
			Dimensión Protección y Conservación Ambiental	50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
			Dimensión Seguridad	71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
				72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.
			Dimensión Desarrollo Socioeconómico	74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.
				79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el		

		uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
	Dimensión Calidad del Servicio	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.
2. Permitir mantener la cultura.	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	6.- Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.
		12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
	Dimensión Seguridad	66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
		71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.
		76.- Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.
		77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores.		
82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.		
83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio		

			(local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.
			84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
			85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.
			86.- Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).
			87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
			88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.
			89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
		Dimensión Calidad del Servicio	146.- Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.
		Lineamientos de Medición Técnica	
3. Contribuir a defender, revalorizar y mantener el control del territorio.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	
		22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.	
		23.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del centro de turismo comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	
		28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	
		43.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.	
		47.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación del centro de turismo comunitario.	
		49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos	

		<p>mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.</p>
	Dimensión Seguridad	<p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.</p> <p>69.- Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p> <p>72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.</p> <p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>80.- El centro de turismo comunitario cuenta con un código de conducta que regule las normas de convivencia.</p>



		<p>82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.</p> <p>85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.</p> <p>86.- Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).</p> <p>89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.</p>
	Dimensión Calidad del Servicio	<p>92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.</p> <p>93.- La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.</p> <p>94.- El centro de turismo comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.</p> <p>95.- La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.</p> <p>96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.</p> <p>97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.</p> <p>98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.</p> <p>99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.</p> <p>101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.</p> <p>146.- Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.</p> <p>147.- El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.</p>
	Lineamientos de Medición Técnica	<p>147.- El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al total de sólidos disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</li> </ul> <p>148.- El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la Iniciativa Ambiental Internacional para el Uso Eficiente del Agua en Establecimientos de Hospedaje y Alimentos &amp; Bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 lts a 507 lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 lts a 678 lts.</li> <li>• Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 lts a 856 lts.</li> </ul> <p>149.- Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV- Anexo 2.</p> <p>PH Residencial: 6 - 8.</p>
4. Promover el aprender conjuntamente.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	3.- El centro de turismo comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.
		14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
		22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.
		23.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del centro de turismo comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.
	Dimensión Seguridad	51.- El centro de turismo comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.
		52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.
		65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.

		66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
		67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.
		68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.
		74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.
		75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
	Dimensión Calidad del Servicio	99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.
		101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.
		105.- El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.
		110.- La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).
		111.- Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.
		112.- La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.
		113.- Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se

		diferencian por colores para cada clase de alimentos.
		114.- Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.
		115.- Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.
		116.- El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.
		117.- Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).
		118.- En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.
		119.- Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.
		120.- Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.
		121.- Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.
		122.- Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.
		123.- Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.
		124.- Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.
		125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.
		126.- La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.
		144.- Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.
		146.- Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.
	Lineamientos de Medición Técnica	
5. Permitir rescatar la vivencia del mundo indígena.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
		45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.
	Dimensión Seguridad	66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas

		infantiles.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales. 77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad. 78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros. 79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores. 82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico. 84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación. 85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad. 87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local. 88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local. 89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
	Dimensión Calidad del Servicio	
	Lineamientos de Medición Técnica	
6. Permitir la reafirmación de nuestra identidad cultural.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	6.- Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores. 12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat

		<p>natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>76.- Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.</p> <p>77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.</p> <p>78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.</p> <p>83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.</p> <p>84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.</p> <p>85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.</p> <p>87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.</p> <p>88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.</p> <p>89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.</p>
	Dimensión Calidad del Servicio	

	Lineamientos de Medición Técnica	
7. Promover la solidaridad, la cooperación, el respeto a la vida, la conservación y el manejo sostenible.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
		18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
		19.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.
		20.- Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.
		21.- Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.
		22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.
		23.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del centro de turismo comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.
		25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.
		26.- El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.
		28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
		29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
		30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material articulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.
		37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.

		<p>39.- El centro de turismo comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.</p> <p>40.- El área y/o áreas de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.</p> <p>41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.</p> <p>42.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.</p> <p>45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.</p> <p>47.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del centro de turismo comunitario.</p> <p>49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.</p> <p>50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.</p>
	Dimensión Seguridad	<p>52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.</p> <p>56.- En el centro de turismo comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.</p> <p>57.- Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.</p> <p>58.- Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.</p> <p>59.- Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.</p> <p>60.- De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una</p>



		<p>rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.</p> <p>61.- Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.</p> <p>62.- El centro de turismo comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.</p> <p>63.- Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.</p> <p>64.- El centro de turismo comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.</p> <p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio</p>

	histórico.
Dimensión Calidad del Servicio	90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.
	91.- El centro de turismo comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.
	92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.
	93.- La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.
	94.- El centro de turismo comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.
	95.- La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.
	96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.
	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.
	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.
	107.- Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.
	108.- Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El centro de turismo comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.
	109.- Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.
	110.- La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).
111.- Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	
112.- La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.	
113.- Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	
129.- El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.	
130.- Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.	
132.- El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	

			133.- La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.		
			139.- Los accesos a las diferentes áreas del centro de turismo comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.		
			143.- Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.		
			144.- Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.		
		Lineamientos de Medición Técnica			147.- El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al total de sólidos disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</li> </ul>
					148.- El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la iniciativa ambiental internacional para el uso eficiente del agua en establecimientos de hospedaje y alimentos & bebidas:
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 Lts a 507 Lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 Lts a 678 Lts.</li> </ul>
					Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 Lts a 856 Lts.
			149.- Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV- Anexo 2.		
			PH Residencial: 6 - 8.		
8. Fortalecer la autoestima.		Dimensión Lineamientos Estratégicos	14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales		

		para que en un futuro asuman los cargos).
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales. 70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles. 71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local. 72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común. 74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación. 75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales. 76.- Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local. 88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local. 89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
	Dimensión Calidad del Servicio	103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal. 104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado. 125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.

	Lineamientos de Medición Técnica	
9. Permitir mantener la diversidad cultural.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	6.- Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
		71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.
		76.- Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.
		77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.
84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.		
85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.		
86.- Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).		
87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.		
88.- La mantelería, al igual que el menaje del		

		restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.	
		89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.	
	Dimensión Calidad del Servicio		
	Lineamientos de Medición Técnica		
10. Promover las relaciones respetuosas basadas en la interculturalidad.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	6.- Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.	
		12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	47.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del centro de turismo comunitario.	
	Dimensión Seguridad	70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.	
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico		75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.
			77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
			78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
			79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
			82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.
			84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
		87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.	
		89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.	

		Dimensión Calidad del Servicio	103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal. 106.- El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.
		Lineamientos de Medición Técnica	
11. Promover la revalorización de prácticas, costumbres, saberes y tradicionales.		Dimensión Lineamientos Estratégicos	
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
			18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
			25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.
			28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
			29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
		Dimensión Seguridad	60.- De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.
			66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
			70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
			71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.		
	77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación		

12. Promover la reafirmación del carácter pluricultural del Ecuador.		de la comunidad.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
		85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.
		87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
		88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.
		89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
	Dimensión Calidad del Servicio	90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.
		92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	
Dimensión Protección y Conservación Ambiental		
Dimensión Seguridad	70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.	
	71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.	
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.	



Ámbito socio-organizativo			77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.	
			78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.	
			79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.	
			83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.	
			84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.	
			85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.	
			89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.	
			Dimensión Calidad del Servicio	103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.
			Lineamientos de Medición Técnica	
			13. Promover la participación e involucramiento de las comunidades en todo el proceso de desarrollo del turismo.	Dimensión Lineamientos Estratégicos
8.- La operación del centro de turismo comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.				
9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.				
12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.				
14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la				

		finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	<p>39.- El centro de turismo comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.</p> <p>41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.</p> <p>42.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.</p> <p>43.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.</p> <p>45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.</p> <p>50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.</p>
	Dimensión Seguridad	<p>52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>64.- El centro de turismo comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p> <p>72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la</p>

		carretera principal al lugar de la operación.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.</p> <p>74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.</p> <p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.</p> <p>78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>80.- El centro de turismo comunitario cuenta con un código de conducta que regule las normas de convivencia.</p> <p>82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.</p> <p>83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.</p> <p>84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.</p> <p>85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.</p> <p>87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.</p> <p>88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.</p> <p>89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.</p>

	Dimensión Calidad del Servicio	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.	
		103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.	
		104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	
		105.- El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	
		106.- El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	
		107.- Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.	
		108.- Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, el centro de turismo comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.	
		109.- Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	
		125.- Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	
		126.- Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.	
		127.- Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.	
		128.- La limpieza de los baños del centro de turismo comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta.	
		Lineamientos de Medición Técnica	
		14. Contribuir a crear trabajo para todos mediante la generación de fuentes de empleo.	Dimensión Lineamientos Estratégicos
9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.			
11.- La política salarial del centro de turismo			

15. Contribuir a mejorar las condiciones de la calidad de vida (mejores condiciones de salud, unión familiar, educación a los niños).		comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.
		14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.
		74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
	Dimensión Calidad del Servicio	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.
		103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.
		9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo

	<p>establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.</p> <p>11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.</p> <p>13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.</p> <p>14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).</p>
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	<p>17.- Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.</p> <p>18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.</p> <p>37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.</p>
Dimensión Seguridad	<p>51.- El centro de turismo comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.</p> <p>52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>56.- En el centro de turismo comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.</p> <p>57.- Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.</p> <p>58.- Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.</p> <p>59.- Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.</p> <p>60.- De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.</p> <p>61.- Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.</p> <p>62.- El centro de turismo comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.</p> <p>63.- Las instalaciones eléctricas están cubiertas con</p>

		<p>canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p> <p>72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.</p> <p>74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.</p> <p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>80.- El centro de turismo comunitario cuenta con un código de conducta que regule las normas de convivencia.</p>
	Dimensión Calidad del Servicio	<p>90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.</p> <p>91.- El centro de turismo comunitario dispone de agua</p>

		<p>apta para el consumo humano.</p> <p>92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.</p> <p>93.- La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.</p> <p>95.- La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.</p> <p>96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.</p> <p>97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.</p> <p>104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.</p>
	Lineamientos de Medición Técnica	<p>147.- El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</li> </ul> <p>148.- El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la iniciativa ambiental internacional para el uso eficiente del agua en establecimientos de hospedaje y alimentos &amp; bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 lts a 507 lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 lts a 678 lts.</li> <li>• Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 lts a 856 lts.</li> </ul>
16. Contribuir a que disminuya la migración	Dimensión Lineamientos Estratégicos	<p>7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.</p> <p>9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.</p> <p>11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.</p>



		13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.	
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental		
	Dimensión Seguridad	71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.	
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.	
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.	
	Dimensión Calidad del Servicio		
	Lineamientos de Medición Técnica		
	17. Contribuir al fortalecimiento organizativo, cuando la comunidad entera se beneficia de alguna manera.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	2.- El centro de turismo comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.
			3.- El centro de turismo comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.
7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.			
9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.			
11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.			
13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.			

	14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
Dimensión Seguridad	51.- El centro de turismo comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad. 62.- El centro de turismo comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados. 65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. 66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia. 67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales. 68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos. 70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles. 71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común. 74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación. 78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros. 79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.

	<p>80.- El centro de turismo comunitario cuenta con un código de conducta que regule las normas de convivencia.</p> <p>82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.</p> <p>83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.</p> <p>84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.</p>
Dimensión Calidad del Servicio	<p>91.- El centro de turismo comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.</p> <p>92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.</p> <p>94.- El centro de turismo comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.</p> <p>97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.</p> <p>99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.</p> <p>101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.</p> <p>103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.</p>
Lineamientos de Medición Técnica	<p>147.- El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</li> </ul> <p>148.- El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la iniciativa ambiental internacional para el uso eficiente del agua en establecimientos de hospedaje y alimentos &amp; bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 lts a 507 lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 lts a 678 lts.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 lts a 856 lts.</li> </ul>
18. Promover la integración de los miembros de la comunidad.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.
		11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.
		13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
		14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
		15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.
		66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
		67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.
		68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
		71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.

19. Promover la participación considerando el aspecto de género y generacional	Dimensión Calidad del Servicio	75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.	
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.	
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.	
		98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.	
		103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.	
	Lineamientos de Medición Técnica	125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.	
		144.- Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.	
		Dimensión Lineamientos Estratégicos	7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.
			11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.
			14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
Dimensión Protección y Conservación Ambiental			
Dimensión Seguridad			
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.		
	79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.		

20. Promover la práctica de los derechos colectivos. <sup>1</sup>	Dimensión Calidad del Servicio	84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
		98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.
		103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.
		125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.
		9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.
		11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.
		13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
		14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.	
	29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.	
Dimensión Seguridad	51.- El centro de turismo comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	
	53.- El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades	

<sup>1</sup> Entre estos derechos encontramos: 1. Derecho a la identidad, 2. Derecho a la no discriminación, 3. Derecho a la reparación, 4. Derecho al territorio, 5. Derecho a la consulta y a la participación en la toma de decisiones, 6. Derecho a la propiedad intelectual, 7. Derecho a la educación intercultural bilingüe, 8. Derecho a la expresión. (<https://discriminacionracial.wordpress.com/2011/02/09/discriminacion-racial-una-mal-que-nos-afecta-a-todos-y-todas/>)

	<p>particulares desarrolladas en cada área y, el centro de turismo comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p> <p>72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.</p>
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	<p>73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.</p> <p>74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.</p> <p>75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.</p> <p>78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.</p> <p>79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.</p> <p>84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.</p> <p>85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.</p> <p>86.- Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).</p>

Ámbito ambiental			87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
			88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.
			89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
		Dimensión Calidad del Servicio	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.
			103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.
			104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.
			125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.
			139.- Los accesos a las diferentes áreas del centro de turismo comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.
		Lineamientos de Medición Técnica	
	21. Contribuir a conservar los recursos naturales.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
			15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
			17.- Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.
		18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	
		19.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	
	20.- Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		
	21.- Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.		
	22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.		
	24.- El centro de turismo comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.		
	25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de		



	<p>las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.</p> <p>26.- El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.</p> <p>27.- No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.</p> <p>28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledaños, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.</p> <p>29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.</p> <p>30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material articulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.</p> <p>32.- Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.</p> <p>33.- Las instalaciones del centro de turismo comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.</p> <p>34.- Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.</p> <p>35.- Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.</p> <p>36.- En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.</p> <p>37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m<sup>3</sup> por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.</p> <p>38.- Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.</p> <p>39.- El centro de turismo comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.</p> <p>40.- El área y/o áreas de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.</p>
--	--

		41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.
		42.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.
		43.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.
		44.- Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.
		45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.
		46.- La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.
		47.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del centro de turismo comunitario.
		49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.
		50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
	Dimensión Seguridad	54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.
		55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.
		64.- El centro de turismo comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.
		66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
		68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.

			79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.	
	Dimensión Calidad del Servicio		90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.	
			96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.	
	Lineamientos de Medición Técnica		147.- El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</li> </ul>	
			148.- El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la Iniciativa Ambiental Internacional para el Uso Eficiente del Agua en Establecimientos de Hospedaje y Alimentos & Bebidas:	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 Lts a 507 Lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 Lts a 678 Lts.</li> <li>• Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 Lts a 856 Lts.</li> </ul>	
22. Permitir conocer y cuidar el medio ambiente, la flora la fauna.	Dimensión Lineamientos Estratégicos		12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental		17.- Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.	
			18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	
			19.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	
			20.- Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.	
			21.- Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	
			22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.	
			24.- El centro de turismo comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.	
			25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	

	26.- El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingeran alimentos distintos a los de su dieta natural.
	27.- No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.
	28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledaños, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
	29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
	30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material articulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.
	32.- Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.
	33.- Las instalaciones del centro de turismo comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.
	34.- Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.
	35.- Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.
	36.- En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.
	37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m <sup>3</sup> por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.
	38.- Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.
	39.- El centro de turismo comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.
	40.- El área y/o áreas de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.
	41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.

		<p>42.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.</p> <p>43.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.</p> <p>44.- Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.</p> <p>45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.</p> <p>46.- La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.</p> <p>47.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del centro de turismo comunitario.</p> <p>49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.</p> <p>50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.</p>
	Dimensión Seguridad	<p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.</p> <p>64.- El centro de turismo comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p>

	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.
		77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
	Dimensión Calidad del Servicio	90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.
		96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.
	Lineamientos de Medición Técnica	
23. Contribuir a mantener la diversidad biológica de los territorios.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
		19.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.
		23.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del centro de turismo comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.
		24.- El centro de turismo comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.
		25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.
		26.- El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.
		27.- No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.
		28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
		29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y		

24. Contribuir a mantener la diversidad agrícola de los territorios.		<p>material articulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.</p> <p>37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.</p> <p>46.- La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.</p> <p>49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.</p> <p>50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.</p>
	Dimensión Seguridad	<p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.</p> <p>66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p> <p>71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
	Dimensión Calidad del Servicio	<p>90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.</p> <p>96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.</p>
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	<p>12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.</p>

		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.
			24.- El centro de turismo comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.
			29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
			30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material articulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.
			49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.
			50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
		Dimensión Seguridad	54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.
			55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.
			66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.
			67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.
Dimensión Desarrollo Socioeconómico			
Dimensión Calidad del Servicio	90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.		
Lineamientos de Medición Técnica			
Ámbito económico	25. Generar ingresos por la venta de servicios turísticos.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	3.- El centro de turismo comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.



26. Contribuir a diversificar las actividades económicas y productivas.		5.- El centro de turismo comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.
		10.- El centro de turismo comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.
		13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
	Dimensión Seguridad	60.- De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.
		69.- Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
		72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
	Dimensión Calidad del Servicio	126.- Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.
Lineamientos de Medición Técnica		
Dimensión Lineamientos Estratégicos	3.- El centro de turismo comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.	

		5.- El centro de turismo comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.
		10.- El centro de turismo comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.
		13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.
		53.- El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el centro de turismo comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.
		77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
		87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
		Dimensión Calidad del Servicio
	Lineamientos de Medición Técnica	
27. Generar una alternativa frente a actividades extractivas.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
		14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad,

		eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.
		17.- Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.
		29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
		41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.
	Dimensión Seguridad	54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.
		55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.
		70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.
		71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
		79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
	Dimensión Calidad del Servicio	128.- La limpieza de los baños del centro de turismo comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta.
	Lineamientos de Medición Técnica	

**Fuente:** Principios comunitarios de la CORDTUCH y norma borrador en estudio.

**Realizado por:** Cristian Monge. 2015

Los principios comunitarios tienen una influencia en la dimensión lineamientos estratégicos, en 15 (quince) indicadores, con un porcentaje del 8.98% (ocho con noventa y ocho); en la dimensión protección y conservación ambiental en 34 (treinta y cuatro) indicadores, con un porcentaje del 20.36% (veinte con treinta y seis); en la dimensión

seguridad, en 22 (veinte y dos) indicadores, con un porcentaje del 13.17% (trece con diecisiete); en la dimensión desarrollo socioeconómico, en 16 (diez y seis) indicadores, con un porcentaje del 9.58% (nueve con cincuenta y ocho); en la dimensión calidad del servicio, en 48 (cuarenta y ocho) indicadores, con un porcentaje del 28.74% (veinte y ocho con setenta y cuatro). Y en los lineamientos de medición técnica en 11 (once) indicadores, con un porcentaje del 6.59% (seis con cincuenta y nueve).

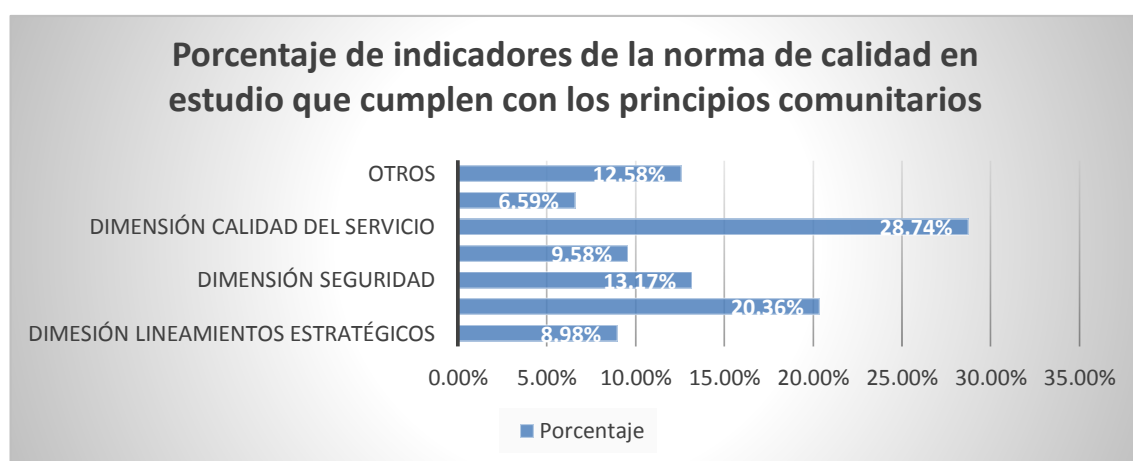
**Tabla 3-4:** Resumen de la confrontación

Dimensión	Influencia		Total	
	N°	%	N°	%
Dimensión Lineamientos Estratégicos	15	8,98	16	10
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	34	20,36	34	20
Dimensión Seguridad	22	13,17	22	13
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	16	9,58	17	10
Dimensión Calidad del Servicio	48	28,74	58	35
Lineamientos de Medición Técnica	11	6,59	20	12
Otros: No tuvieron influencia	21	12,57	-	-
Total	167	100%	167	100%

**Fuente:** Levantamiento de campo.

**Realizado por:** Cristian Monge. 2015

Después del análisis se pudo evidenciar la influencia de los principios comunitarios en un 87,43% en la norma de calidad, es decir de los 167 indicadores, 146 tienen influencia de la filosofía comunitaria, como se evidencia en la tabla 3-4. Es importante el alto porcentaje de influencia, lo que demuestra que se ajusta altamente a la realidad de las comunidades que gestionan turismo.



**Figura 1-4:** Resumen de la confrontación

**Fuente:** Levantamiento de campo. **Realizado por:** Cristian Monge, 2015

Del 12,58% de indicadores que no tienen influencia es importante mencionar que incluyen a aquellos que, debido a razones lógicas que se pueden evidenciar fácilmente, como por ejemplo, requisitos, normativas del territorio, entre otros, que no corresponden a la filosofía propia comunitaria pero que son necesarios dentro del marco legal del territorio.

#### **4.1.2 Influencia de la norma de calidad en los principios básicos de calidad**

Para definir los criterios de calidad que se utilizaron, se revisó bibliografía turística, dado que hasta el momento de la realización del presente estudio no se encontró lineamientos para la calidad turística propiamente, puesto que hasta ahora lo que se maneja en el turismo es calidad del servicio. Sin embargo el turismo actual requiere un enfoque más evolucionado de la calidad, que no sólo tiene como centro al turista sino que integra al entorno, como señala la OMT (2015): “Dentro del ámbito del turismo, la calidad es algo consustancial a la esfera íntima de la persona. Más allá de consistir en un proceso de actuaciones encadenadas técnicamente solventes, se trata más bien de una opción ética que tiene que ver con la sostenibilidad, la responsabilidad social, la accesibilidad y el comercio justo”(OMT, 2015). Así se identificaron tres fuentes con influencia en el ámbito turístico.

**Tabla 4-4:** Fuentes utilizadas para la síntesis de los criterios de calidad

Publicación	Autor	Año
¿Qué calidad buscamos?	López Sobejano, J.J	2007
Principios de calidad del turismo europeo	Comisión Europea	2014
Manual práctico de gestión integral de la calidad	OMT	2015

**Fuente:** Análisis Bibliográfico

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

La primera fuente la constituye una base teórica: los principios de calidad que propone López, J (2007). Se puede decir en base a la revisión bibliográfica que es de los primeros cuestionamientos sobre que la calidad va más allá que tener al turista como único centro, no en vano es mencionado reiteradamente en los estudios de la calidad en el turismo. Su análisis sobre el tema resulta interesante porque plantea la calidad del servicio, pero en una doble dirección, con turistas y trabajadores, menciona ya una cultura de la calidad que va más allá de procesos, que involucra toda la estructura del

establecimiento. Su aporte es por lo tanto como la esencia de la calidad del servicio que no podía faltar pero con el primer enfoque integrador.

Los principios de calidad del turismo europeo de la Comisión Europea. Esta iniciativa que está en vigencia desde el 2014 es de carácter voluntario para los estados miembros y su propósito es garantizar que los turistas que viajan a sus continentes procedentes de terceros países obtengan calidad a cambio de su dinero.

Las dimensiones de la calidad basadas en modelo SEVQUAL que la OMT analiza en su Manual Práctico de Gestión Integral de la Calidad de los Destinos Turísticos, que son conceptos y herramientas proporcionan un enfoque integrado y pragmático de la calidad de los destinos y sus componentes, como menciona el manual, ayuda a clarificar y reflexionar conceptos sobre la calidad propia del turismo.

Las tres fuentes constituyen importantes referencias y buscan ser directrices para la gestión de la calidad turística. De la síntesis de éstas tres fuentes, se establecieron los criterios de calidad (Ver tabla 5-4 y Anexo N° 003) los mismos que se agruparon por ámbitos, buscando congregarse y plasmar el enfoque de las tres.

**Tabla 5-4:** Criterios de calidad

CRITERIOS DE CALIDAD	
N°	Criterios
<b>Elementos tangibles-espacio físico.</b>	
1	Accesibilidad
2	Limpieza y Mantenimiento.
3	Apariencia de las instalaciones físicas y personal.
4	Seguridad
<b>Formación de los colaboradores</b>	
5	Garantizar la formación de todos los colaboradores
6	Indicadores de acciones
7	Designación de coordinadores de la calidad
<b>Satisfacción de los turistas</b>	
8	Política de satisfacción de los consumidores
9	Capacidad de respuesta
10	Conformidad o seguridad
11	Fiabilidad
12	Empatía o atención individualizada
<b>Información a los turistas.</b>	
13	Tener la información a disposición de los consumidores
<b>Entorno natural y cultural</b>	
14	Armonía de la actividad turística con su entorno humano y natural

**Fuente:** OMT-2015, Comisión Europea-2014, López Sobejano, J.J-2007.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

El análisis se realizó comparando los 14 criterios de calidad sintetizados con la norma de calidad en estudio, lo que permitió establecer el porcentaje de influencia de criterios de calidad y respaldar que, el objeto de estudio es un norma para medir la calidad que acoge criterios de calidad reconocidos en el mundo turístico que se acogen y aplican en diferentes instancias. Así se evidencia, en la tabla 2-4 se detalla la confrontación, en la primera parte (dos primeras columnas) los criterios precedidos y divididos en sus respectivos ámbitos, y en la segunda parte (las dos columnas finales) los indicadores precedidos y divididos en sus respectivas dimensiones que tienen contexto, relación e influencia de los criterios de calidad.

**Tabla 6-4:** Influencia de la norma de calidad en estudio con los criterios básicos de calidad.

CRITERIOS BÁSICOS DE CALIDAD		NORMA DE CALIDAD	
Elementos tangibles-espacio físico.	Accesibilidad.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
		Dimensión Seguridad	68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.
			69.- Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).
			71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.
			72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.
		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
		Dimensión Calidad del Servicio	139.- Los accesos a las diferentes áreas del centro de turismo comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.
Lineamientos de Medición Técnica	162.- Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 15 metros: 6 % a 8%</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasta 10 metros: 8 % a 10%</li> <li>Hasta 3 metros: 10 % a 12% "</li> </ul>
		163.- La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.
		164.- El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm."</li> </ul>
		165.- El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 1 200 mm.
		166.- Cuando exista la posibilidad de un giro de 90°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1000 mm; si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del descanso debe ser de 1200 mm.
		167.- Cuando las rampas superen el 8 % de pendiente debe llevar pasamanos.
Limpieza y mantenimiento.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
	Dimensión Calidad del Servicio	90.- Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.
		91.- El centro de turismo comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.
		92.- Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.
		93.- La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.
		94.- El centro de turismo comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.
		95.- La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.
	96.- Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.	
	114.- Los utensilios de cocina y tablas de cortar no	



		son de madera.
		115.- Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.
		116.- El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.
		118.- En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.
		120.- Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.
		122.- Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.
		123.- Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.
		124.- Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.
		126.- La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.
		125.- Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.
		127.- Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.
		128.- La limpieza de los baños del centro de turismo comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta
		132.- El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.
		143.- Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.
		145.- Todas las instalaciones y mobiliario de la operación, tanto administrativa como operativa, están en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.
	Lineamientos de Medición Técnica	
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión	

		Seguridad	
		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
		Dimensión Calidad del Servicio	<p>129.- El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.</p> <p>133.- La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.</p> <p>134.- El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.</p> <p>135.- Para el adecuado secado de ropa la operación cuenta con marquesinas (espacios con cobertura plástica UV) que permiten el secado de la indumentaria, tanto de visitantes como colaboradores.</p>
		Lineamientos de Medición Técnica	
Seguridad.		Dimensión Lineamientos Estratégicos	12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
		Dimensión Seguridad	<p>51.- El centro de turismo comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.</p> <p>53.- El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el centro de turismo comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.</p> <p>54.- El centro de turismo comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.</p> <p>55.- Dentro del centro de turismo comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.</p> <p>56.- En el centro de turismo comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.</p> <p>57.- Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.</p> <p>58.- Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.</p> <p>59.- Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.</p>

For	Formación de todos los		60.- De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO <sub>2</sub> debidamente ubicado.	
			61.- Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.	
			62.- El centro de turismo comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	
			63.- Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	
			64.- El centro de turismo comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.	
			66.- En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.	
			68.- Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	
			69.- Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).	
			70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.	
			71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.	
			72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.	
			Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
			Dimensión Calidad del Servicio	136.- La inclinación máxima de las cubiertas para la caída de agua, debe ser del 40%. El agua debe ser canalizada a través de ductos para su recolección y potencial uso.
				137.- Se debe evitar el uso de vidrios polarizados en las instalaciones del centro de turismo comunitario.
		147.- El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.		
	Lineamientos de Medición Técnica			
	Dimensión	2.- El centro de turismo comunitario tiene un		

empleados	Lineamientos Estratégicos	<p>manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.</p> <p>3.- El centro de turismo comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.</p> <p>15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.</p>
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	<p>52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.</p> <p>67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.</p>
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
	Dimensión Calidad del Servicio	<p>97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.</p> <p>99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.</p> <p>101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.</p> <p>104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.</p> <p>125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.</p> <p>147.- El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.</p>
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Indicación de las acciones	<p>Dimensión Lineamientos Estratégicos</p> <p>3.- El centro de turismo comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.</p>

	Dimensión Protección y Conservación Ambiental		
	Dimensión Seguridad		
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico		
	Dimensión Calidad del Servicio	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.	
		99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.	
		101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.	
		147.- El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.	
	Lineamientos de Medición Técnica		
	Designación de un coordinador de la calidad	Dimensión Lineamientos Estratégicos	9.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.
			10.- El centro de turismo comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores ocasionales a recibir una remuneración justa de acuerdo a la reglamentación de la comunidad.
10.- El centro de turismo comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.			
11.- La política salarial del centro de turismo comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.			
14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).			
Dimensión Protección y Conservación Ambiental			
Dimensión Seguridad			
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	74.- El centro de turismo comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local,		

Satisfacción de los turistas			bajo principios de equidad y participación.
		Dimensión Calidad del Servicio	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos. 101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.
		Lineamientos de Medición Técnica	
	Política de satisfacción de los consumidores.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	4.- El centro de turismo comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, licencia única de funcionamiento, permiso del cuerpo de bomberos, certificado del Ministerio de Salud y el permiso sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.
			5.- El centro de turismo comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.
			8.- La operación del centro de turismo comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.
			14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
			15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
		Dimensión Seguridad	
		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
		Dimensión Calidad del Servicio	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.
			99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.
			104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.
105.- El personal que prepara alimentos lleva el			

	cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.
	106.- El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.
	107.- Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.
	108.- Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El centro de turismo comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.
	109.- Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.
	110.- La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).
	111.- Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.
	112.- La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.
	113.- Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.
	114.- Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.
	115.- Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.
	116.- El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.
	117.- Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).
	118.- En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.
	119.- Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.
	120.- Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.
	121.- Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.
	122.- Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.
	123.- Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.
	124.- Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.

		125.- Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.
		126.- La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.
		126.- Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.
		130.- Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.
		131.- El comedor está dotado de mantelería, servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.
		138.- Para brindar una mayor confortabilidad al visitante, se deben evitar los colchones de espuma y esponja.
		140.- Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los precios adicionales por el uso de áreas específicas y actividades complementarias.
		141.- Los precios de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guianza, entre otros) deben incluir impuestos.
		142.- El centro de turismo comunitario cuenta con una política de precios establecidos.
		144.- Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.
		146.- Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.
Capacidad de respuesta.	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. 67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
	Dimensión Calidad del Servicio	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.



Conformidad o seguridad.		99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.
	Lineamientos de Medición Técnica	
	Dimensión Lineamientos Estratégicos	14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos). 15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
	Dimensión Seguridad	52.- El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional. 65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. 67.- Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales. 69.- Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad). 70.- Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles. 71.- El centro de turismo comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local. 72.- El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
	Dimensión Calidad del Servicio	97.- El centro de turismo comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas. 99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.

			104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	
			105.- El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	
			106.- El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	
			107.- Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.	
			108.- Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El centro de turismo comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.	
			109.- Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	
			110.- La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).	
			111.- Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	
			112.- La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.	
			113.- Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	
			Lineamientos de Medición Técnica	
		Fiabilidad	Dimensión Lineamientos Estratégicos	5.- El centro de turismo comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.
				14.- El centro de turismo comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).
	15.- El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.			
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental			
	Dimensión Seguridad			

Información a los turistas.		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
		Dimensión Calidad del Servicio	99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.
		Lineamientos de Medición Técnica	
	Empatía o atención individualizada.	Dimensión Lineamientos Estratégicos	
		Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
		Dimensión Seguridad	
		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	
		Dimensión Calidad del Servicio	99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.
		Lineamientos de Medición Técnica	
		Información a disposición de los consumidores.	Dimensión Lineamientos Estratégicos
	Dimensión Protección y Conservación Ambiental		

Entorno natural y cultural	Armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.	Dimensión Seguridad	65.- El centro de turismo comunitario o cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.
		Dimensión Desarrollo Socioeconómico	76.-Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.
			77.- En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.
			78.- Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.
			79.- Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del centro de turismo comunitario y sus alrededores.
			80.- El centro de turismo comunitario cuenta con un código de conducta que regule las normas de convivencia.
		Dimensión Calidad del Servicio	
		Lineamientos de Medición Técnica	
		Dimensión Lineamientos Estratégicos	6.- Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.
			7.- El centro de turismo comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.
12.- Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.			
13.- El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.			
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	16.- Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.		
	17.- Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.		
	18.- Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.		
	19.- La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.		

	20.- Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.
	21.- Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.
	22.- Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del centro de turismo comunitario.
	23.- Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del centro de turismo comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.
	24.- El centro de turismo comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.
	25.- El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.
	26.- El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.
	27.- No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.
	28.- En los espacios verdes del centro de turismo comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.
	29.- El centro de turismo comunitario utiliza técnicas y procedimientos que permiten reusar, reutilizar y reducir el uso de residuos sólidos y líquidos, promoviendo el reciclaje de los mismos.
	30.- Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación del centro de turismo comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.
	31.- Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos que intervienen en la operación del centro de turismo comunitario.
	32.- Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.
	33.- Las instalaciones del centro de turismo comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.
	34.- Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.

	35.- Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.
	36.- En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.
	37.- En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.
	38.- Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.
	39.- El centro de turismo comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.
	40.- El área y/o áreas de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.
	41.- Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.
	42.- Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.
	43.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.
	44.- Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.
	45.- La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.
	46.- La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.
	47.- Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.
	48.- Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación del centro de turismo comunitario
	49.- Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.

		50.- Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
	Dimensión Seguridad	65.- El centro de turismo comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.
	Dimensión Desarrollo Socioeconómico	73.- El centro de turismo comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.
		75.- Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.
		82.- El centro de turismo comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.
		83.- El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.
		84.- Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.
		85.- La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.
		86.- Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).
		87.- Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.
		88.- La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.
		89.- El centro de turismo comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.
	Dimensión Calidad del Servicio	98.- El centro de turismo comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.

	<p>99.- El centro de turismo comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.</p> <p>101.- El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.</p> <p>103.- El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.</p> <p>104.- El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.</p> <p>105.- El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.</p> <p>106.- El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.</p> <p>108.- Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El centro de turismo comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.</p> <p>146.- Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.</p>
Lineamientos de Medición Técnica	<p>147. "El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al total de sólidos disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</li> <li>• 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</li> <li>• 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano."</li> </ul> <p>148. "El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la iniciativa ambiental internacional para el uso eficiente del agua en establecimientos de hospedaje y alimentos &amp; bebidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 Lts a 507 Lts.</li> <li>• Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 Lts a 678 Lts.</li> <li>• Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 Lts a 856 Lts."</li> </ul>



	<p>149.- Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PH Residencial: 6 - 8.</li> </ul>
	<p>150.- La temperatura ambiental promedio, para el confort del ser humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en <math>\geq 21</math> °C.</p>
	<p>151.- La humedad relativa ambiental promedio, para el confort humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en un D13 rango del 30 – 70%.</p>
	<p>152.- Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitaciones para lectura 200 L.</li> <li>• Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L.</li> <li>• Áreas de Lectura y trabajo 200 L.</li> <li>• Recepción 500 L.</li> <li>• Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L.</li> <li>• En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas etc. 100 L.</li> <li>• Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L. (L= Lúmenes - Niveles de Iluminación)."</li> </ul>
	<p>153.- La emisión de ruido de plantas generadoras están dentro de los Niveles Máximos de Ruido Permisibles de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En zona residencial: de 06 H00 a 20H00 50 dB. De 20H00 a 06h00 40 dB.</li> <li>• En zona residencial mixta: de 06 H00 a 20H00 55 dB. De 20H00 a 06h00 45 dB.</li> </ul>
	<p>154.- Las vibraciones producidas en las habitaciones y /u oficinas de la operación se están dentro de los siguientes rangos permitidos de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En zona residencial (áreas de descanso): 2 m/s<sup>2</sup> (Diurno); 2 m/s<sup>2</sup> (Nocturno).</li> <li>• Oficinas: 4 m/s<sup>2</sup> (Diurno)- 4 m/s<sup>2</sup> (Nocturno).</li> </ul>
	<p>156.- La velocidad del viento promedio dentro de las áreas receptoras de la operación, para el confort humano, es de 0,5 – 0,1 5 m/s.</p>
	<p>157.- La ventilación de los cuartos de baño, duchas y similares será directa al exterior, o través de equipos de extracción de aire.</p>

	158.- La ventilación de las salas de descanso, salones de juego, oficinas, habitaciones, bodegas y demás áreas operativas será directa al exterior.
	159.- Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 $\mu$ T (unidades micro Telsa).
	160.- Los aceites y grasas comestibles reutilizados, deben cumplir con las siguientes especificaciones establecidas:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ácidos grasos libres, máximo 3%.</li> </ul>
	161.- De acuerdo a los criterios microbiológicos:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para superficies regulares el límite de detección aceptable debe ser: &lt; 1.</li> <li>• Para superficies irregulares, el límite de detección aceptable debe ser: &lt; 10.</li> </ul>

**Fuente:** Criterios básicos de calidad y norma borrador en estudio.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

Los criterios de calidad tienen una influencia en la dimensión lineamientos estratégicos, en 16 (diez y seis) indicadores, con un porcentaje del 9.58% (nueve con cincuenta y ocho); en la dimensión protección y conservación ambiental en 33 (treinta y tres) indicadores, con un porcentaje del 19.76% (diecinueve con setenta y seis); en la dimensión seguridad, en 22 (veinte y dos) indicadores, con un porcentaje del 13.17% (trece con diecisiete); en la dimensión desarrollo socioeconómico, en 17 (diez y siete) indicadores, con un porcentaje del 10.18 % (diez con dieciocho); en la dimensión calidad del servicio, en 58 (cincuenta y ocho) indicadores, con un porcentaje del 34.73% (treinta y cuatro con setenta y tres). Y en los lineamientos de medición técnica en 19 (diecinueve) indicadores, con un porcentaje del 11.37% (once con treinta y siete).

**Tabla 7-4:** Influencia de los criterios de calidad en la norma

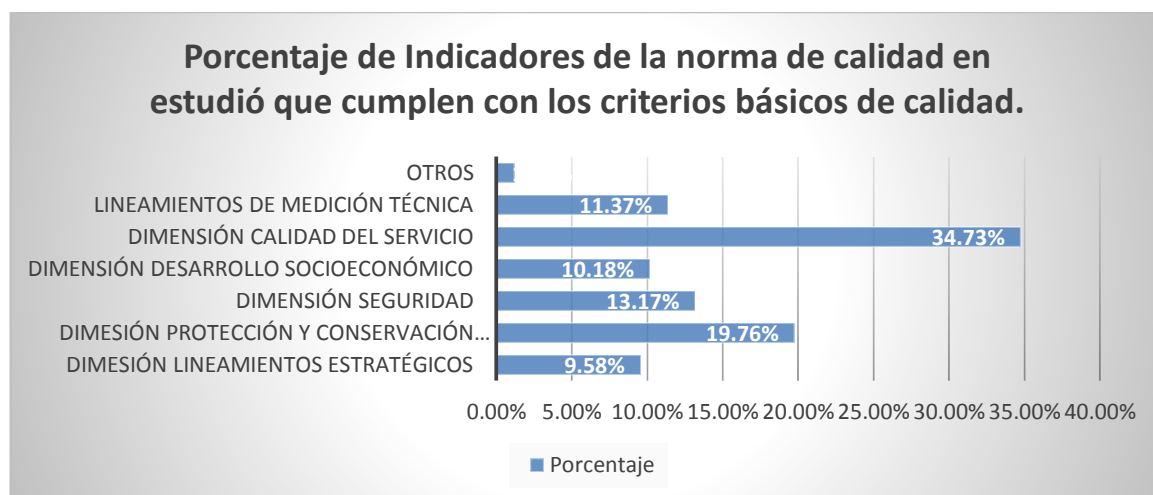
Dimensión	Influencia		Total	
	Nº	%	Nº	%
Dimensión Lineamientos Estratégicos	16	9,58	16	9,58
Dimensión Protección y Conservación Ambiental	33	19,76	34	20,36
Dimensión Seguridad	22	13,17	22	13,17
Dimensión Desarrollo Socioeconómico	17	10,18	17	10,18
Dimensión Calidad del Servicio	58	34,73	58	34,73
Lineamientos de Medición Técnica	19	11,37	20	11,98
Otros: No tuvieron influencia	2	1,20		-
Total	167	100%	167	100%

**Fuente:** Confrontación de los criterios de calidad con la norma

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

Después del análisis se pudo evidenciar un 98,80% de influencia de los criterios de calidad en la norma en estudio, es decir de los 167 indicadores, 165 tienen influencia,

como se evidencia en la tabla 7-4. Es importante el altísimo porcentaje de influencia, lo que demuestra que se ajusta altamente a las directrices de calidad que se manejan y aplican en el ámbito turístico a nivel mundial, garantizando que es una norma que mide y aplica estándares de calidad.



**Figura 2-4:** Resumen de la confrontación con los criterios básicos de calidad

**Fuente:** Levantamiento de campo **Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

El 1,20 % excluyente es muy bajo para que represente ser observado, sin embargo es necesario aclarar que se refiere a requisitos, normativas del territorio, entre otros, que no corresponden a aspectos de calidad pero que son necesarios dentro del marco legal del territorio.

## **4.2 Aplicación piloto de la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas**

### **4.2.1 Selección de centros de turismo comunitarios para la aplicación piloto.**

Para la selección de los CTC's, se tomó la base de datos de los establecimientos registrados legalmente en el Ministerio de Turismo, la misma que consta de 21 CTC's (ver anexo 001), distribuidos en las tres regiones continentales del Ecuador.

Los criterios se determinaron convenientemente a aquellos que nos permitan alcanzar el objeto de la aplicación, que es recoger las observaciones que se pudiesen hallar a la norma en su ejecución. Todos los criterios de selección están pensados en asegurar que todos los indicadores de la norma se puedan aplicar en los establecimientos escogidos, evitando que al momento de la aplicación hayan indicadores que no apliquen por cuestiones como por ejemplo, que el establecimiento es nuevo, lo que hubiera impedido que dicho/s principio/s sea observado. Así:

- Actualmente es importante para una empresa conocer su posicionamiento en el mercado y en especial en sus consumidores, en base a esto se escogió como parte de los criterios de selección **al tiempo en el mercado**, puesto que así nos aseguramos que el establecimiento tenga la experiencia necesaria así como la incorporación de mejoras en su establecimiento que permite desarrollar la operación turística con facilidad y calidad.
- Los turistas al ser un factor importante en cualquier operación turística, ya que genera el ingreso de divisas al país y en especial a la empresa que los recibe, el cual genera un efecto domino cuando el turista recibe una buena atención, buen trato y un producto de calidad, ocasiona que este regrese eh incluso promocioe directa o indirectamente de esta experiencia con los demás. Por lo tanto se escogió como parte de los criterios de calidad **el número de turistas al año y al tipo de turista que reciben**, teniendo en cuenta que la actividad turística puede tener demanda de los nacionales y los extranjeros los cuales disfrutan por igual de los atractivos en la comunidades.
- Ecuador a ser un país que en el año 2015 lo declaro como año de la calidad es importante tomar en cuenta a aquellos establecimientos que participaron o están dispuesto a participar en procesos de certificación de calidad, por tal motivo se escogió como criterio de selección **a la participación en procesos de reconocimiento o certificación en calidad**, el cual es un plus que garantizó que el establecimiento conozca lo que implica aplicar y evaluar estándares de calidad y por ende contar con su mayor disponibilidad.
- Existen factores importantes para las organizaciones las cuales les permite mejorar su competitividad, estar siempre actualizados al cambio de tendencias de

mercado, lo que existe un alto grado de preparación , destreza y anticipación a las necesidades de la empresa así como a la sociedad, por tal motivo se escogió como criterio de selección **a la planificación estratégica**, siendo importante y básico con lo que debe contar una empresa para que pueda tener una estructura organizacional adecuada y brinde servicios de calidad.

A los criterios selección se les asignó valores que permitieron calificar y seleccionar el CTC más idóneo por cada región del Ecuador continental para esta aplicación piloto, cómo se muestra en la tabla 8-4. Ver anexo 005

**Figura 8-4:** Centros de turismo comunitarios seleccionados

Criterios de Selección	Filtración	Valoración (pts.)	CTC “Salango”	CTC “Palacio Real”	CTC “Sani Lodge”
Tiempo en el mercado	más de 5 años	5	5	5	5
Número de turistas al año	de 5000 a más	2.5	2.5	0.5	2.5
Tipo de turistas que reciben	nacionales y/o extranjeros	5	5	5	5
Participación en procesos de reconocimiento o certificación en calidad	# de proceso de calidad	1 c/proceso	2	1	3
Planificación estratégica	si tiene	5	5	5	5
<b>Total</b>			<b>19.5</b>	<b>16.5</b>	<b>20.5</b>

Fuente: Levantamiento de campo

Realizado por: Cristian Monge, 2015.

Puesto que el objeto es validar la norma y no implementarla, por ello, basto con escoger uno de cada región continental, dado que lo importante como se mencionó, fue poder observar su aplicación en tres distintos escenarios, lo que permitió recoger las particularidades en cada uno de ellos.

Algunas de las particularidades importantes que también se tomó en cuenta para la selección, en el caso de CTC’s que obtuvieron calificaciones estrechas fueron, la capacidad de desarrollo en infraestructura turística, la diversidad del servicio turístico, y otras específicas que les permitieron ser escogidos.

En el caso de la región costa, el establecimiento seleccionado, se seleccionó al que obtuvo la puntuación más alta, cumpliendo con los criterios de selección establecidos. El CTC Salango, se encuentra en un nivel de desarrollo mediano, de la misma forma es

un establecimiento netamente comunitario, y al tener una particularidad especial que es estar localizado a la cercanía de un área protegida permitió obtener más ingresos turísticos nacionales como extranjeros.

En el caso de la región amazónica se tuvo dos establecimientos con puntuaciones iguales, es el caso de Napo Wildlife Center y Sani Lodge, sin embargo después de socializar con los dos CTC's, la facilidad de ingreso, la disponibilidad de pax's, y las relaciones institucionales existentes permitieron seleccionar a Sani Lodge para la aplicación piloto. Este CTC, es un establecimiento originado de ideas comunitarias pero que en su momento recibieron un plus económico externo lo que les permitió mejorar notablemente su infraestructura, mejorar su servicio, y diversificar su oferta. En tal sentido estas particularidades permiten globalizar la realidad de los CTC's del país.

En el caso de la región sierra, el establecimiento seleccionado, obtuvo la puntuación más alta, cumpliendo con los criterios de selección establecidos. El CTC Palacio Real al momento de la aplicación piloto, se corroboró que poseen un servicio de hospedaje especial, ya que no se cuenta con infraestructura específica para alojamiento, el cual al ser un establecimiento comunitario que recibe únicamente ingresos económicos de la actividad turística, ocasionaron que este servicio sea un plus con respecto a la competencia por lo que implica la convivencia con la población. Esta particularidad que muestra formas diferentes de operación y desarrollo hace propicio para que la norma pueda ser válida para varias condiciones de ejercer turismo comunitario.

#### ***4.2.2 Aplicación piloto de la norma borrador de calidad para CTC's.***

La norma en estudio está compuesto por seis (6) dimensiones, donde se encuentran distribuidos 167 indicadores de calidad los cuales se califican con los parámetros de CUMPLE, CUMPLE PARCIAL, NO CUMPLE Y NO APLICA.

Se realizó acercamientos con las empresas seleccionadas vía telefónica, en los cuales se coordinó la disponibilidad del personal que participaría en la aplicación piloto, así como la disponibilidad de pax's para poder realizar el ingreso a los establecimientos, siendo el caso de los establecimientos de la costa y amazonia, en éste último, que correspondía a

Napo Wildlife Center, la empresa tenían copado las reservaciones, por lo que no se pudo realizar el ingreso y se optó por Sani Lodge que tenía igual calificación.

Posteriormente, se realizó la aplicación en las fechas acordada, al momento de la misma, se socializo con el encargado sobre el propósito, se explicó el número de indicadores a aplicar, el tiempo aproximado que tomaría y el procedimiento de aplicación, el cual fue mediante recorridos por las instalaciones siempre en compañía de los encargados de cada CTC.

#### 4.2.2.1 Región Sierra - Centro de Turismo Comunitario Palacio Real

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma borrador de calidad, se obtuvo los siguientes resultados:

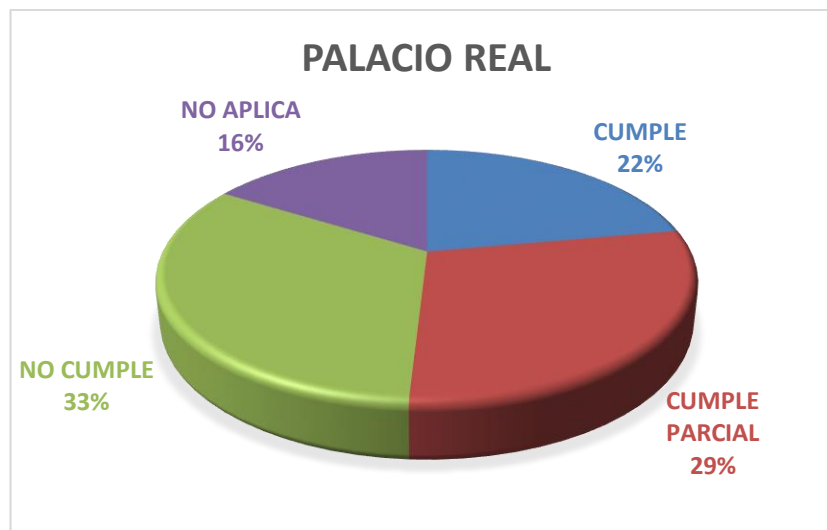
**Tabla 9-4:** Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Palacio Real.

PARÁMETROS	RESULTADOS
<b>CUMPLE:</b>	37 indicadores que equivale al 22.16% de la norma en estudio.
<b>CUMPLE PARCIAL:</b>	48 indicadores que equivale al 28.74% de la norma en estudio.
<b>NO CUMPLE:</b>	55 indicadores que equivale al 32.93% de la norma en estudio.
<b>NO APLICA:</b>	27 indicadores que equivale al 16.17% de la norma en estudio.

**Fuente:** Levantamiento de campo.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

Este establecimiento muestra similares puntajes de no cumple y cumple parcial, debido a que el factor económico ha frenado su desarrollo, y ha sido un limitante para que puedan realizar una mayor inversión y acondicionar sus instalaciones con estándares de calidad actuales, por lo que los indicadores relacionados con el aspecto físico explican éstos puntajes. Sin embargo también estas los aspectos relacionados a la planificación estratégica, pero éstos están en proceso de elaboración.



**Figura 3-4.** Gráfico calificación obtenida por el CTC “Palacio Real”

**Fuente:** Levantamiento de campo **Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

#### 4.2.2.2 Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma borrador de calidad, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 10-4:** Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge

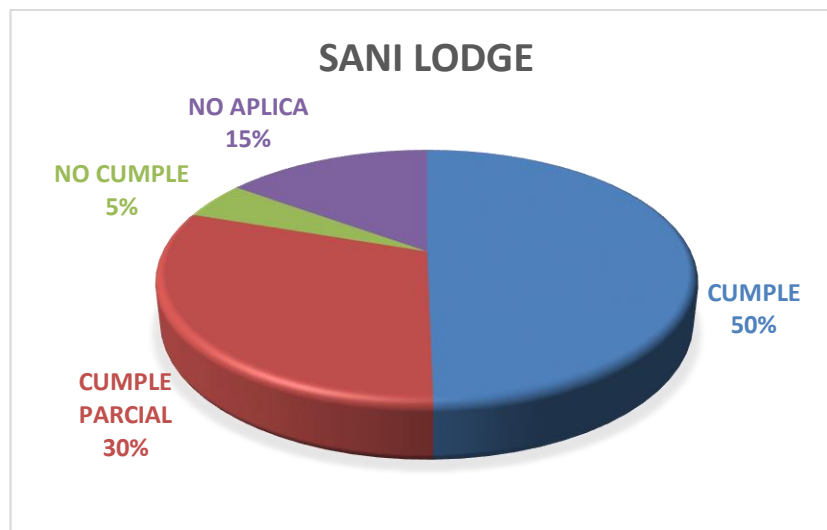
PARÁMETROS	RESULTADOS
<b>CUMPLE:</b>	83 indicadores que equivale al 49.70% de la norma en estudio.
<b>CUMPLE PARCIAL:</b>	51 indicadores que equivale al 30.54% de la norma en estudio.
<b>NO CUMPLE:</b>	8 indicadores que equivale al 4.79% de la norma en estudio.
<b>NO APLICA:</b>	25 indicadores que equivale al 14.97% de la norma en estudio.

**Fuente:** Levantamiento de campo.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

Su participación en varios procesos de calidad ha ayudado a que este establecimiento tenga ya incorporado muchos estándares de calidad, lo que explica el alto porcentaje de cumple (50%).





**Figura 4-4.** Gráfico calificación obtenida por el CTC “Sani Lodge”

**Fuente:** Levantamiento de campo **Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

#### 4.2.2.3 Centro de Turismo Comunitario Salango

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma borrador de calidad, se obtuvo los siguientes resultados:

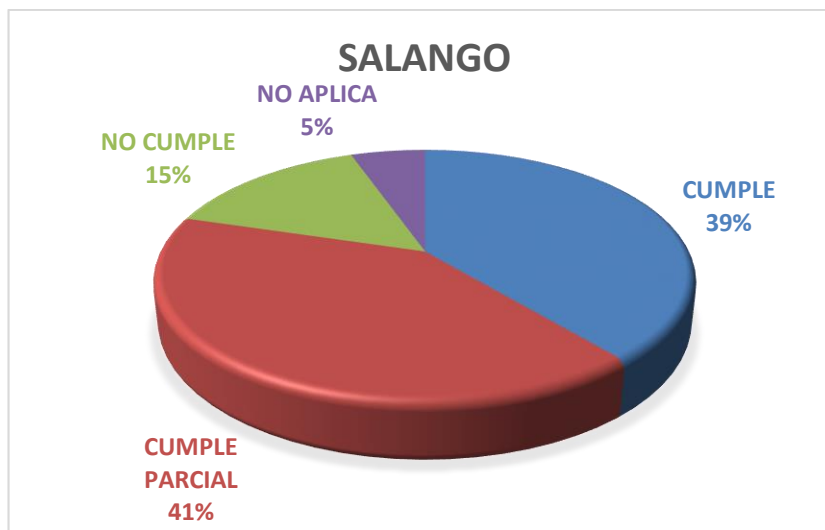
**Tabla 11-4:** Calificación obtenida por el Centro de Turismo Comunitario Salango.

PARÁMETROS	RESULTADOS
<b>CUMPLE:</b>	65 indicadores que equivale al 38.92% de la norma en estudio.
<b>CUMPLE PARCIAL:</b>	68 indicadores que equivale al 40.72% de la norma en estudio.
<b>NO CUMPLE:</b>	25 indicadores que equivale al 14.97% de la norma en estudio.
<b>NO APLICA:</b>	9 indicadores que equivale al 5.39% de la norma en estudio.

**Fuente:** Levantamiento de campo

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

Al ser un establecimiento que cuenta con participación en varios procesos de calidad ha permitido que el establecimiento haya adquirido la experiencia propicia, para que paso a paso reestructuren sus parámetros de calidad y empiecen a mejorar la prestación del servicio, por tal motivo se da a notar en el alto número de indicadores con cumple y cumple parcial, visualizado en porcentajes de 39% y 41% respectivamente.



**Figura 5-4.** Gráfico calificación obtenida por el CTC “Salango”

**Fuente:** Levantamiento de campo **Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

#### **4.2.3 Análisis de resultados de la aplicación piloto de la norma de calidad.**

El análisis de los indicadores que tuvieron observaciones, se describen a continuación en sus respectivas dimensiones, salvo el caso de las dimensiones calidad de servicio y lineamientos de medición técnica, pues sus análisis se hacen por dimensión, puesto que las observaciones involucran toda la dimensión.

##### **4.2.3.1 Lineamientos estratégicos**

- *“La operación del centro de turismo comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte”.*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar que los tres establecimientos, obtienen la calificación de **CUMPLE PARCIAL**. Esta es una realidad constante en las operaciones de las comunidades que realizan turismo, puesto que al tener que justificar sus gastos para sus obligaciones tributarias, no pueden realizar la adquisición de bienes o productos en la localidad por que estas no cuentan con la emisión de facturas.

#### 4.2.3.2 Protección y conservación ambiental.

- *“Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar que en los tres establecimientos, obtuvieron la calificación de **CUMPLE PARCIAL**, los CTC's mencionaron que ellos no cuentan con un sistema de registro de consumo, lo que hacen es guardar las planillas de pago y socializar con los colaboradores y miembros directivos sobre estos gastos, teniendo en cuenta que los directivos son los encargados de realizar dichos pagos.

- *“Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los establecimientos aplicados de la costa y amazonia, coinciden con la calificación de **NO CUMPLE**, los CTC mencionaron que las inspecciones o mantenimientos de todas las instalaciones No las realizan de forma diaria, por el motivo que en su planificación en dos de los establecimientos lo realizan cada 15 días, en cambio en el establecimiento de la sierra solo lo realizan cuando se presenta el desperfecto.

- *“Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los tres establecimientos aplicados, que obtienen la calificación de **NO CUMPLE**, los CTC's mencionaron que al momento de la construcción del establecimiento, no se tomó en cuenta la posibilidad de utilizar el agua lluvia o agua grises, actualmente solo se crearon conductos que faciliten su desalojo al sistema de alcantarillado o a un lecho natural de agua, evitando el deterioro de la instalación y el estancamiento de la misma.

- *“Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los tres establecimientos aplicados, coinciden con la calificación de **NO CUMPLE**, los CTC's mencionaron que al no tener el mecanismo de separación de estos residuos estos son enviados directamente al alcantarillado público o a los pozos sépticos. También mencionan que al ser un emprendimiento comunitario su ubicación y las condiciones climáticas imposibilitan al gestor llegar a su lugar de operación, además que el transporte del mismo implica una inversión económica que los CTC's no lo pueden realizar.

#### *4.2.3.3 Seguridad.*

En esta dimensión que comprende la norma se evidencio en el indicador:

- *“De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas deben contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO<sub>2</sub> debidamente ubicado.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los tres establecimientos aplicados, coinciden con la calificación de **NO APLICA**, los CTC's no cuentan con estos sistemas en ninguna área operativa. En el caso de los establecimientos de la costa y amazonia, estos al tratarse de una infraestructura para clima cálido, tienen particularidades de construcción específicas para su tipo de clima.

En el criterio de catástrofes y accidentes, en sus indicadores, una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los tres establecimientos visitados, coinciden con la calificación de **CUMPLE** o **CUMPLE PARCIAL**, porque poseen un plan de evacuación, tienen rutas de escape, pero, no es de conocimiento de los colaboradores, y en los casos de simulacros no se los realiza.

#### 4.2.3.4 Desarrollo socioeconómico.

En esta dimensión que comprende la norma se evidencio en el indicador:

- *“El centro de turismo comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.”*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad se pudo notar en los tres establecimientos visitados, obtiene la calificación de **NO APLICA**, al ser los CTC's emprendimientos turísticos relativamente nuevos, imposibilita a que estos estén inventariados como patrimonio histórico y cultural.

#### 4.2.3.5 Calidad del servicio.

En esta dimensión que comprende la norma se evidencio en sus indicadores:

- Al ser CTC's, que ya han pasado por procesos de calidad, certificación y buenas prácticas ambientales, en su gran mayoría utilizan insumos que provienen de fuentes seguras y sostenibles, también mejoran sus sistemas de filtración el agua que sea apta para el consumo humano, sus bodegas tanto de insumos secos como frescos se encuentran ventiladas, con estanterías impermeabilizadas, evitando la contaminación cruzada, y utilizando la norma FIFO, además poseen un sistema de inventario digital, pero también aún existe la falta de productos biodegradables para los baños.
- Los CTC's en base a su experiencia han trabajado en brindar un servicio de calidad, en donde el personal está en proceso de capacitación constante en primeros auxilios, así como en la elaboración de manuales de funciones y procedimientos, el cual es de conocimiento del personal, los CTC's se preocupan por mantener al personal satisfecho.
- En la prestación de un servicio turístico, los alimentos y bebidas son un elemento muy importantes que determinan la calidad, en tal virtud los CTC's en base a su experiencia han trabajado por mantener actualizado el certificado de salud, que el

personal lleven el cabello recogido, llevar las uñas limpias, cortadas y sin esmalte; los utensilios de cocinas no son de madera, y existen tablas de pica plásticas diferenciadas por colores.

#### *4.2.3.6 Lineamientos de medición técnica*

La sexta dimensión que comprende la norma, trata sobre lineamientos de medición técnica, en donde se pudo evidenciar al momento de la aplicación piloto de la norma de calidad, esta **NO** se ajusta a la realidad de los CTC's, al ser una dimensión que necesita valores concisos los cuales se puede determinar con la toma de muestras y envió a laboratorios especializados, para la obtención de resultados.

#### *4.2.4 Observaciones a la norma*

Una vez realizada la aplicación piloto de la norma de calidad, se determinó varias falencias siendo estas:

- Tener un cuidado en la redacción textual del indicador, teniendo en cuenta a indicadores previos para que no resulten repetitivos.
- Tener en cuenta que las instalaciones y servicios que presta los CTC's deben cumplir con las leyes y reglamentos vigentes en el territorio.
- Todo diseño de salidas de emergencia, rutas de evacuación y señalética deben cumplir con las normativas vigentes.
- Se debe establecer rangos de tiempos para distintos procesos que deban realizar en los CTC's.
- La redacción de los indicadores deben ser sujetos a las realidades de los CTC's.

- Se debe implementar indicadores que al momento de la verificación sean de fácil medición, y que posean equivalentes de unidades de medidas acorde a la normativa nacional.
- En el caso de que algún indicador necesite para su verificación la utilización de laboratorios clínicos o informáticos, se debe establecer que las mediciones se realicen en periodos de tiempo prudenciales.

#### **4.3 Propuesta de mejoras para la norma de calidad: turismo comunitario para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas.**

Para la elaboración de la propuesta de mejoras, los indicadores a ser mejorados se tomaron de aquellos que en las etapas anteriores tuvieron observaciones tanto en la confrontación con los principios comunitarios, o con los principios de calidad, y/o de las observaciones de la aplicación piloto de la norma.

Los resultados obtenidos para propuesta de mejoras se los muestran en una matriz (ver tabla 12-4), en donde está, está formada en las dos primeras columnas por los indicadores a ser perfeccionados, numerados, en la tercera columna por su respectiva observación la cual se identificó en los etapas anteriores y, en la cuarta columna se describe el indicador propuesto o perfeccionado.

Las mejoras propuestas que se realizaron son de diferente índole, en general, en el criterio dos: agregar criterios que se identificaron como necesarios a ser observados dentro de un área protegida, en el criterio tres: agregar que se debe observar la norma vigente correspondiente, en el criterio cuatro, siete, nueve y diez: incorporar detalle de tiempo y/o frecuencia de los procedimientos que se solicitan, en el indicador cinco: aclarar la posibilidad de tener o no tener el requerimiento que se solicita, en los indicadores 6 y 8 ampliar y eliminar términos, respectivamente, en el indicador once poner medidas de mayor conocimiento y comprensión en las comunidades, y en el indicador doce se sugiere modificarlo con mayor detalle de la forma de medición, debido a la poca información sobre cómo se puede y debe medir el flujo magnético.

**Tabla 12-4:** Propuesta de mejoras a la norma borrador de calidad para CTC's.

N°	INDICADOR	OBSERVACIÓN	PROPUESTA
<b>Dimensión Protección y Conservación Ambiental</b>			
<b>Criterio Contaminación y Desechos</b>			
01	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.	En un indicador previo mencionan que se debe tener una trampa de grasas para residuos de alimentos y grasas, en tal virtud en este indicador se eliminaría las palabras "residuos de alimentos"	Los aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.
<b>Criterio Suelo</b>			
02	Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.	En este indicador aparte de las instalaciones de la operación, también se debe tener en cuenta a las <b>actividades turísticas</b> de la operación que se desarrollan al interior de una AP.	Si las instalaciones y las actividades turísticas de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.
<b>Dimensión Seguridad</b>			
<b>Criterio Instalaciones</b>			
03	El centro de turismo comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	Las consideraciones técnicas para las salidas de emergencia, rutas de evacuación y señalética, deben estar acorde a la norma vigente de seguridad del País.	El centro de turismo comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas, en base a la normativa legal vigente.
<b>Criterio Catástrofes y Accidentes</b>			
04	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.	Es importante establecer un rango de tiempo programado para realizar los simulacros.	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos 2 veces al año, para el personal del CTC.
<b>Criterio Señalética</b>			
05	Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.	Cambio en la redacción del indicador en base a la disponibilidad o no de los mismos.	En el caso de tener dentro del CTC actividades recreativas infantiles, estas deben estar operativas en lugares seguros y debidamente señalizados.
06	El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.	Se debe cambiar las palabras: "carretera principal" por "vía principal de acceso", en base a la realidad de los CTC, algunos tienen ingresos fluviales.	El centro de turismo comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la vía principal de acceso, al lugar de la operación.
<b>Dimensión Calidad del Servicio</b>			
<b>Criterio Personal</b>			
07	El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.	Se debe establecer la frecuencia con la que se ejecuta estos procedimientos con el personal.	El centro de turismo comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal, y estos procedimientos se los debe realizar trimestralmente.
<b>Criterio Alimentos y Bebidas</b>			
08	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.	En un indicador previo se menciona que las tablas de picar son plásticas, por tal razón se estaría redundando la	Los utensilios de cocina no son de madera.



N°	INDICADOR	OBSERVACIÓN	PROPUESTA
		información. Eliminar las palabras “tablas de cortar”	
<b>Dimensión Lineamientos de Medición Técnica</b>			
<b>Criterio Agua</b>			
<b>09</b>	<p>El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):</p> <p>0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.</p> <p>51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.</p> <p>161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.</p> <p>300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.</p>	Es importante establecer el periodo en los cuales los CTC's, realicen el respectivo análisis de laboratorio para determinar la calidad de agua en la operación.	El CTC cuenta con resultados de laboratorio que determinen la calidad de agua en la operación, por lo menos estos resultados son actualizados semestralmente.
<b>Criterio Humedad</b>			
<b>10</b>	La humedad relativa ambiental promedio, para el confort humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en un D13 rango del 30 – 70%.	No especifica el rango de tiempo para la medición de la humedad relativa ambiental.	El CTC cuenta con una matriz de seguimiento de la humedad relativa ambiental promedio, actualizada trimestralmente.
<b>Criterio Luz</b>			
<b>11</b>	<p>Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana:</p> <p>Habitaciones para lectura 200 L. Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L. Áreas de Lectura y trabajo 200 L. Recepción 500 L. Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L. En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas etc. 100 L. Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L. (L= Lúmenes - Niveles de</p>	Se debe establecer unidades de medidas nacionales o de conocimiento general básico.	<p>Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana:</p> <p>Habitaciones para lectura 200 L (40 watt). Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L (40 watt). Áreas de Lectura y trabajo 200 L (40 watt). Recepción 500 L (60 watt). Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L (40 watt). En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas etc. 100 L (40 watt). Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L (40 watt). (L= Lúmenes - Niveles de</p>

N°	INDICADOR	OBSERVACIÓN	PROPUESTA
	Iluminación).		Iluminación).
<b>Criterio Radiación</b>			
<b>12</b>	Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 $\mu$ T (unidades micro Telsa).	En base a la poca información sobre los posibles efectos que causarían la exposición al flujo magnético, y como medir sus niveles.	Se recomienda la anulación o modificación del mismo.

**Fuente:** Trabajo de análisis.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

## CONCLUSIONES

- La hipótesis se pudo comprobar positivamente, puesto que la validación de la norma de calidad: turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para las comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano, permitió vincular los componentes de turismo y comunidad con la calidad.
- Una vez analizada la norma de calidad con los principios comunitarios, demuestra que tiene un alto porcentaje de influencia con un total del 87.42% que equivale a 146 indicadores de un total de 167 que lo que significa que se plasman con estos principios. A su vez los criterios de calidad obtenidos del análisis de la literatura turística de calidad, en donde se determinó cinco dimensiones y catorce indicadores de calidad, fueron confrontados con la norma, determinando que el 98,80%, es decir 165 de los 167 indicadores de la norma en estudio cumplen con los criterios de calidad obtenidos.
- La aplicación piloto realizada en los CTC seleccionados de cada región de Ecuador continental: Palacio Real de la Sierra, Sani Lodge de la Amazonía, y Salango de la Costa, permitió identificar observaciones en dos ámbitos, en siete indicadores específicos y siete observaciones generales a la norma.
- La propuesta de mejoras para la norma de calidad, se compone de doce indicadores que tuvieron observaciones, los cuales se propone sean modificados, en tanto a su redacción, a unidades de medida, y, técnicas de medición en el campo. También se identificó que la dimensión lineamientos de medición técnica tiene que ser revisada, puesto que los indicadores de la norma, deben incluir según corresponda, técnicas de medición de práctica obtención y que no necesiten de un laboratorio especializado.

## **RECOMENDACIONES**

- Es importante que las observaciones obtenidas en el presente estudio, así como la propuesta planteada sea tomada en consideración para mejorar y adecuar esta norma a la practicidad de la realidad en los centros de turismo comunitario.
- Una vez obtenida la norma de calidad con las respectivas correcciones, se recomienda que sea socializada con los centros de turismo comunitario, para que sean de conocimiento general y pueda llegar a ser un proceso estándar.
- De la misma forma, la norma debe ser informada o socializada con el Ministerio de Turismo, para su análisis y aprobación como norma única de calidad para CTC's a nivel nacional, para futuras implementaciones de procesos de calidad en el país.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **Alcalde San Miguel, P.** (2009). *Calidad*. Madrid, España: Parainfo, S.A. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de [https://books.google.es/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0CBwQ6AEwAGoVChMIq9aUp5v\\_xwIVxdceCh1P0Qfo#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.es/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&ved=0CBwQ6AEwAGoVChMIq9aUp5v_xwIVxdceCh1P0Qfo#v=onepage&q=calidad&f=false)
2. **Alfaro, N.** (2012). Normas de Calidad para la Industria Turística. Obtenido de <http://www.innovacion.gob.sv/inventa/attachments/article/3294/Normas%20de%20calidad%20turistica.pdf>
3. **Ballesteros, E., & Carrión, D.** (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Quito, Ecuador: Abya-Yala. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <https://books.google.es/books?id=7YCV1rBUxx0C&pg=PA47&dq=calidad+en+turismo+comunitario&hl=es&sa=X&ved=0CB0Q6AEwAGoVChMIqf-ryb7-xwIVyFweCh0saw59#v=onepage&q=calidad%20en%20turismo%20comunitario&f=false>
4. **Conferencia Mundial de Turismo Sostenible.** (Abril de Abril, 1995). Carta del turismo sostenible., (pág. 2). Lanzarote, Islas Canarias, España. Recuperado el 05 de Junio de 2015, de [www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf](http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf)
5. **CORDTUCH.** (s/f). ¿Para qué las comunidades de la CORDTUCH hacemos turismo? Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://www.cordtuch.org.ec/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1&Itemid=28](http://www.cordtuch.org.ec/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=28)
6. **Definición de Prueba Piloto.** Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://definicion.de/prueba-piloto/>

7. **Definición de servicios turísticos** - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://definicion.de/servicios-turisticos/#ixzz3nHAN7dwB>
8. **Dirección de Innovación y Calidad.** (s/f). Curso de capacitación: Calidad Turística. El Salvador. Recuperado el 26 de Junio de 2015, de [www.innovacion.gob.sv/inventa/attachments/article/3168/CALIDAD%20TURISTICA.pdf](http://www.innovacion.gob.sv/inventa/attachments/article/3168/CALIDAD%20TURISTICA.pdf)
9. **En Significados.com.** (s/f). Significado de Norma. Qué es Norma. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de En Significados.com: <http://www.significados.com/norma/>
10. **Foronda Robles, C., & García López, A. M.** (23 de Abril de 2009). La Apuesta por la Calidad como Elemento Diferenciador en los Destinos Turísticos: Planes Renovados. *Cuadernos de Turismo*(23), 93. Recuperado el Agosto de 2015, de <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/15493/1/67661.pdf>
11. **Gestión-Calidad Consulting.** (2009). Gestión Calidad. Gestión de Sistemas. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de <http://www.gestion-calidad.com/index.html>
12. **Gobierno de la República de México.** (Abril de 2000). *LEY FEDERAL DE TURISMO.* México DF. Obtenido de [www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/260645/782683/file/Ley\\_Federal\\_Turismo.pdf+%26cd=1%26hl=es%26ct=clnk%26gl=ec](http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/260645/782683/file/Ley_Federal_Turismo.pdf+%26cd=1%26hl=es%26ct=clnk%26gl=ec)
13. **IRAM.** (2015). ¿Qué es una norma? Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://www.iram.org.ar/index.php?IDM=7>
14. **ISO.** (2005). *NORMA INTERNACIONAL ISO 2005. (Traducción Certificada).* Ginebra: Secretaría Central de ISO. Obtenido de [www.rree.go.cr/file-dd.php%3Fid\\_file%3D340+%26cd=1%26hl=es%26ct=clnk%26gl=ec](http://www.rree.go.cr/file-dd.php%3Fid_file%3D340+%26cd=1%26hl=es%26ct=clnk%26gl=ec)

15. **ITIL® Foundation.** (s/f). Herramientas y metodologías. Análisis comparativo. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://itilv3.osiatis.es/proceso\\_mejora\\_continua\\_servicios\\_TI/herramientas\\_metodologias.php](http://itilv3.osiatis.es/proceso_mejora_continua_servicios_TI/herramientas_metodologias.php)
16. **López Sabajano, J.** (Enero de 2007). ¿Qué calidad buscamos? *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2007a/jjls-cal.htm>
17. **Ministerio de Turismo.** (2002). *Ley de Turismo*. Quito. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
18. **Ministerio de Turismo.** (2010). *Reglamento para el registro de centros turísticos comunitarios*. Quito. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf>
19. **Ministerio de Turismo.** (marzo de 2013). Ministerio de Turismo e INEN buscan mejorar la calidad turística en Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de [www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-e-inen-buscan-mejorar-la-calidad-turistica-en-ecuador/](http://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-e-inen-buscan-mejorar-la-calidad-turistica-en-ecuador/)
20. **Ministerio de Turismo.** (01 de Junio de 2015). Ecuador de Calidad Turística. Quito, Ecuador. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/programa-de-calidad-turistica/>
21. **Ministerio de Turismo del Ecuador.** (18 de Marzo de 2015). *2015, el Año de la Calidad Turística*. Recuperado el 10 de Julio de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>
22. **Organización Mundial del Turismo.** (2015). Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos. Recuperado el 15 de septiembre de 2015, de

[https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/55E8/5458/0211/E42A/883A/C0A8/0164/0BD3/150810\\_herramientas\\_calidad\\_excerpt.pdf](https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/55E8/5458/0211/E42A/883A/C0A8/0164/0BD3/150810_herramientas_calidad_excerpt.pdf)

23. **Organización Mundial del Turismo.** (2015). *Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos – Conceptos Implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos.* Madrid, España. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/55E8/5458/0211/E42A/883A/C0A8/0164/0BD3/150810\\_herramientas\\_calidad\\_excerpt.pdf](https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/55E8/5458/0211/E42A/883A/C0A8/0164/0BD3/150810_herramientas_calidad_excerpt.pdf)

24. **Pereiro, J.** (2009). Validación y Verificación. Barcelona, España. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://www.portalcalidad.com/foros/2087-validacion\\_y\\_verificacion](http://www.portalcalidad.com/foros/2087-validacion_y_verificacion)

25. **Saavedra, D.** (2010). Diferencia entre "Propuesta de Mejora" y "Proyecto de Mejora". México. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de [http://www.portalcalidad.com/foros/3084-diferencia\\_entre\\_propuesta\\_mejora\\_y\\_proyecto\\_mejora](http://www.portalcalidad.com/foros/3084-diferencia_entre_propuesta_mejora_y_proyecto_mejora)

26. **Wallingre, N.** (Octubre de 2001). La calidad del destino turístico Una estrategia para el desarrollo local Un acercamiento al tema. *III Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. Congreso llevado a cabo por el Instituto de Turismo de la Universidad Austral de Chile.* Valdivia. Recuperado el 30 de Agosto de 2015, de <http://www.conocitur.com/archivos/turismo-y-desarrollo/la-calidad-del-destino-turistico--070314174855.pdf>

27. **WORDREFERENCE.** (s/f). *Confrontación.* Recuperado el noviembre de 2015, de <http://www.wordreference.com/definicion/confrontaci%C3%B3n>

28. **WWWF International.** (2001). *Directrices para el desarrollo del turismo comunitario.* Recuperado el 16 de noviembre de 2015, de [http://d2ouvy59p0dg6k.cloudfront.net/downloads/directrices\\_para\\_el\\_ecoturismo\\_comunitario\\_wwf.pdf](http://d2ouvy59p0dg6k.cloudfront.net/downloads/directrices_para_el_ecoturismo_comunitario_wwf.pdf)



29. **Yuctor, M.** (2011). *Análisis de la Oferta de Turismo Comunitario en la Provincia*. Recuperado el 17 de noviembre de 2015, de [dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1665/1/tur26.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1665/1/tur26.pdf)

## ANEXOS

### Anexo A: Centros de turismo comunitario registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador

Nº	NOMBRE OFICIAL DEL CTC	NOMBRE DE LA COMUNIDAD U ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN			
			REGIÓN	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN
1	Centro de Turismo Comunitario Kichwa Unión Muyuna.	Comunidad Kichwa Unión Muyuna	Amazonía	Napo	Tena	Misahuallí, a 5 minutos por el río Napo a la derecha
2	Empresa de Turismo Comunitario Shiripuno	Comunidad de Shiripuno	Amazonía	Napo	Tena	Comunidad Shiripuno
3	Empresa de Turismo Comunitario Sinchi Warmi	Sinchi Warmi	Amazonía	Napo	Tena	Misahuallí, vía a la Y de Ahuano, a 800 m. del puente del río Napo
4	Centro de Turismo Comunitario Sinchi Pura	Comunidad Kichwa Sinchi Pura	Amazonía	Napo	Tena	Sector de Serena
5	Empresa de Turismo Comunitario Ecoaldea de Shandia	Comunidad de Shandia	Amazonía	Napo	Tena	Comunidad de Shandia
6	Centro Quichua Alta Florencia "Sacha Ñampi"	Comunidad Alta Florencia	Amazonía	Orellana	Aguarico	Riberas Río Napo, Comunidad Alta Florencia
7	Iripari Jungle Camp	Comunidad Zancudo Cocha	Amazonía	Orellana	Aguarico	Laguna de Zancudo Cocha Parroquia Yasuní
8	Comunidad Kichwa Añangu Napo Wildlife Center	Comunidad Kichwa Añangu	Amazonía	Orellana	Francisco de Orellana	Riberas del río Napo, Margen derecho Km 80
9	Asociación de Turismo Comunitario Carachupa Pakcha	Comunidad Jumandi	Amazonía	Orellana	Loreto	Vía Coca, Loreto Km 26 Comunidad Jumandi
10	Centro de Turismo Comunitario "Ishkay Yaku"	Organización Comunitaria Kuraray Lokino	Amazonía	Pastaza	Arajuno	Calle principal S/N Vía Arajuno
11	Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge.	Comunidad Kichwa de Sani Isla	Amazonía	Sucumbíos	Shushufindi	Suecia E8-13 y Av. De Los Shyris. Edif. Suecia, 4to piso, Of. 4A.
12	Piedra Blanca	Asociación de Desarrollo Comunitario Piedra Blanca	Andes	Bolivar	Guaranda	Recinto Piedra Blanca
13	Centro de Turismo Comunitario "Palacio Real"	Comunidad Palacio Real	Andes	Chimborazo	Riobamba	Barrio Palacio Real
14	Centro de Turismo Comunitario "Quilla Pacari"	Asociación de Mujeres "Quilla Pacari "	Andes	Chimborazo	Riobamba	Comunidad de San Francisco de Cunuguachay
15	Centro de Turismo Comunitario "Quilotoa"	Organización Comunitaria de Desarrollo Lago Verde - Quilotoa	Andes	Cotopaxi	Pujilí	Quilotoa

N°	NOMBRE OFICIAL DEL CTC	NOMBRE DE LA COMUNIDAD U ORGANIZACIÓN	UBICACIÓN			
			REGIÓN	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN
16	Centro de Turismo Comunitario "Pondoa"	Comunidad de Pondoa	Andes	Tungurahua	Baños	Av. De las Amazonas vía a Juive Chico
17	Centro de Turismo Comunitario "Salango"	Comunidad Salango	Costa	Manabí	Puerto López	Está ubicada a 6Km. al suroeste del cantón Puerto López, en la vía costanera del Pacifico - Ruta del Spondyllus.
18	Centro de Turismo Comunitario "Comuna Playa de Oro"	Comuna Playa de Oro	Costa	Esmeraldas	Eloy Alfaro	Comuna Playa de Oro
19	Centro de Turismo Comunitario "Comuna Negra San Miguel del Cayapas"	Comuna Negra San Miguel	Costa	Esmeraldas	Eloy Alfaro	Comuna San Miguel de los Negros
20	Comuna Subida Alta	Comuna Subida Alta	Costa	Guayas	Guayaquil	Isla Puna, Calle Primera S/N Vía los Corderos. Sede Social
21	Comuna Sacachun	Parroquia Simón Bolívar Comuna Sacachun	Costa	Santa Elena	Santa Elena	Parroquia Simón Bolívar Comuna Sacachun Calle Principal

**Fuente:** Ministerio de Turismo del Ecuador 2015.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

**Anexo B:** Check list de verificación.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**



VALIDACIÓN DE LA NORMA BORRADOR DE CALIDAD: “TURISMO COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS & BEBIDAS, PARA COMUNIDADES QUE GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO”

**1. Dimensión Lineamientos Estratégicos**  
Criterio General

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
1.	El Centro de Turismo Comunitario tiene como política el cumplimiento de la legislación local, nacional y de los acuerdos internacionales, relacionado específicamente a las actividades de turismo comunitario.				
2.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.				
3.	El Centro de Turismo Comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.				
4.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.				
5.	El Centro de Turismo Comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.				
6.	Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.				
	El Centro de Turismo Comunitario prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución y el uso de sustancias psicotrópicas en su territorio e instalaciones				
7.	El Centro de Turismo Comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus				

	padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.				
8.	La operación del Centro de Turismo Comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.				
9.	El Centro de Turismo Comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.				
10.	El Centro de Turismo Comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.				
11.	La política salarial del Centro de Turismo Comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.				
12.	Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.				
13.	El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.				
14.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).				
15.	El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.				

**2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental**  
Criterio Consideraciones Generales

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
16.	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.				
17.	Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.				
18.	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.				

**Criterio Energía**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
19.	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.				
20.	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.				

21.	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.				
22.	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del Centro de Turismo Comunitario.				
23.	Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del Centro de Turismo Comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.				

#### Criterio Biodiversidad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
24.	El Centro de Turismo Comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.				
25.	El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.				
26.	El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.				
27.	No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.				
28.	En los espacios verdes del Centro Comunitario y zonas aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.				

#### Criterio Aire

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
30.	Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación de Turismo Comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.				
31.	Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos que intervienen en la operación de Turismo Comunitario.				

#### Criterio Agua

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
32.	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.				
33.	Las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los				

	visitantes.				
34.	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.				
35.	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.				
36.	En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.				
37.	En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.				
38.	Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.				

#### Criterio Contaminación y Desechos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
39.	El Centro de Turismo Comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.				
40.	El área y/o áreas de cocina tienen trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.				
41.	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.				
42.	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, perseverantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.				
43.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.				
44.	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.				
45.	La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.				

#### Criterio Ruido

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
46.	La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.				
47.	Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.				

48.	Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación de Turismo Comunitario.				
-----	--	--	--	--	--

**Criterio Suelo**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
49.	Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.				
50.	Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.				

**3. Dimensión Seguridad**  
Criterio Personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
51	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.				
52.	El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.				
53.	El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el Centro de Turismo Comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.				

**Criterio Instalaciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
54.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.				
55.	Dentro del Centro de Turismo Comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.				
56.	En el Centro de Turismo Comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.				
57.	Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.				
58.	Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.				
59.	Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.				



Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
60.	De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas debe contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.				
61.	Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.				
62.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.				
63.	Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.				
64.	El Centro de Turismo Comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.				

#### Criterio Catástrofes y Accidentes

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
65.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.				
66.	En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.				
67.	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.				

#### Criterio Señalética

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
68.	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.				
69.	Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).				
70.	Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.				
71.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.				
72.	El Centro de Turismo Comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.				

**4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico**  
Criterio Comunidad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
73.	El Centro de Turismo Comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.				
74.	El Centro de Turismo Comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.				
75.	Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.				
76.	Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.				
77.	En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.				
78.	Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.				
79.	Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores.				
80.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un código de conducta que regule las norma de convivencia.				

**Criterio Patrimonio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
82.	El Centro de Turismo Comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.				
83.	El Centro de Turismo Comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				
84.	Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.				
85.	La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.				
86.	Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).				
87.	Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos				

	tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.				
	La oferta gastronómica incluye el uso de productos locales, de preferencia orgánica.				
88.	La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.				
89.	El Centro de Turismo Comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.				

**5. Dimensión Calidad del Servicio.**  
Criterio Insumos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
90.	Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.				
91.	El Centro de Turismo Comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.				
92.	Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.				
93.	La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.				
94.	El Centro de Turismo Comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.				
95.	La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.				
96.	Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.				

Criterio personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
97.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.				
98.	El Centro de Turismo Comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.				
99.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.				
101.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.				
103.	El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.				

**Criterio Alimentos y Bebidas**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
104.	El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.				
105.	El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.				
106.	El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.				
107.	Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.				
108.	Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El Centro de Turismo Comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.				
109.	Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.				
110.	La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).				
111.	Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.				
112.	La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.				
113.	Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.				
114.	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.				
115.	Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.				
116.	El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.				
117.	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).				
118.	En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.				
119.	Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.				
120.	Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.				
121.	Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.				
122.	Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.				
123.	Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.				
124.	Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.				
125.	Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje,				

	manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.				
126.	La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.				

**Criterio Instalaciones**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
125.	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.				
126.	Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.				
127.	Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.				
128.	La limpieza de los baños del Centro de Turismo Comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta				
129.	El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.				
130.	Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.				
131.	El comedor está dotado de mantelería, servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.				
132.	El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.				
133.	La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.				
134.	El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.				
135.	Para el adecuado secado de ropa la operación cuenta con marquesinas (espacios con cobertura plástica UV) que permiten el secado de la indumentaria, tanto de visitantes como colaboradores.				
136.	La inclinación máxima de las cubiertas para la caída de agua, debe ser del 40%. El agua debe ser canalizada a través de ductos para su recolección y potencial uso.				
137.	Se debe evitar el uso de vidrios polarizados en las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario.				
138.	Para brindar una mayor confortabilidad al visitante, se deben evitar los colchones de espuma y esponja.				
139.	Los accesos a las diferentes áreas del Centro de Turismo Comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.				

**Criterio servicio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
140.	Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los precios adicionales por el uso de áreas específicas y actividades complementarias.				
141.	Los precios de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guianza, entre otros) deben incluir impuestos.				
142	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con una política de precios establecidos.				
143	Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.				
144.	Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.				
145.	Todas las instalaciones y mobiliario de la operación, tanto administrativa como operativa, están en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.				
146.	Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.				
147.	El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.				

**6. Dimensión lineamientos de Medición Técnica**  
Criterio Agua

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
147.	El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS):  0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano. 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano. 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano. 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.				
148.	El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la iniciativa ambiental internacional para el uso eficiente del agua en establecimientos de hospedaje y alimentos & bebidas:  Para establecimientos de menos de <b>50</b> clientes el consumo de agua es de <b>439 Lts a 507 Lts</b> .  Para establecimientos entre <b>50 a 150</b> clientes el consumo de agua es de <b>583 Lts a 678 Lts</b> .  Para establecimientos con más de <b>150</b> clientes el consumo de agua es de <b>666 Lts a 856 Lts</b> .				

**Criterio suelo**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
149.	Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 2. PH Residencial: 6 - 8.				

**Criterio temperatura**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
150.	La temperatura ambiental promedio, para el confort del ser humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en $\geq 21$ °C.				

**Criterio Humedad**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
151.	La humedad relativa ambiental promedio, para el confort humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en un D13 rango del 30 – 70%.				

**Criterio Luz**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
152.	Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana: Habitaciones para lectura 200 L. Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L. Áreas de Lectura y trabajo 200 L. Recepción 500 L. Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L. En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas etc. 100 L. Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L. (L= Lúmenes - Niveles de Iluminación).				

**Criterio Ruido**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
153.	La emisión de ruido de plantas generadoras están dentro de los Niveles Máximos de Ruido Permisibles de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria,				

	Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5. <b>En zona residencial:</b> de 06 H00 a 20H00 50 dB. De 20H00 a 06h00 40 dB. <b>En zona residencial mixta:</b> de 06 H00 a 20H00 55 dB. De 20H00 a 06h00 45 dB.				
--	--	--	--	--	--

#### Criterio Vibraciones

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
154.	Las vibraciones producidas en las habitaciones y /u oficinas de la operación se están dentro de los siguientes rangos permitidos de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5. <b>En zona residencial (áreas de descanso):</b> 2 m/s <sup>2</sup> (Diurno); 2 m/s <sup>2</sup> (Nocturno). <b>Oficinas:</b> 4 m/s <sup>2</sup> (Diurno)- 4 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).				

#### Criterio ventilación

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
156.	La velocidad del viento promedio dentro de las áreas receptoras de la operación, para el confort humano, es de 0,5 – 0,1 5 m/s.				
157.	La ventilación de los cuartos de baño, duchas y similares será directa al exterior, o través de equipos de extracción de aire,				
158.	La ventilación de las salas de descanso, salones de juego, oficinas, habitaciones, bodegas y demás áreas operativas será directa al exterior.				

#### Criterio Radiación

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
159.	Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 µT (unidades micro Telsa).				

#### Criterio Aceites Comestibles

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
160.	Los aceites y grasas comestibles reutilizados, deben cumplir con las siguientes especificaciones establecidas: Ácidos grasos libres, máximo 3%.				

#### Criterio Control Higiénico de las Superficies Inertes

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
161.	De acuerdo a los criterios microbiológicos:				



	Para superficies regulares el límite de detección aceptable debe ser: < 1. Para superficies irregulares, el límite de detección aceptable debe ser: < 10.				
--	--	--	--	--	--

**Criterio Rampas y Descansos**

<b>Numeral</b>	<b>Indicador</b>	<b>C</b>	<b>CP</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
162.	Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal Hasta 15 metros: 6 % a 8% Hasta 10 metros: 8 % a 10% Hasta 3 metros: 10 % a 12%				
163.	La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.				
164.	El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm.				
165.	El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 1 200 mm.				
166.	Cuando exista la posibilidad de un giro de 90°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1000 mm; si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del descanso debe ser de 1200 mm.				
167.	Cuando las rampas superen el 8 % de pendiente debe llevar pasamanos.				

Ing. Cristian Monge M.

**Tesista**

**Encargado**

## Anexo C: Descripción de los criterios de calidad.

DESCRIPCIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD	
<b>Elementos tangibles-espacio físico.</b>	
<u>Accesibilidad</u>	
<u>Limpieza y Mantenimiento.</u> Seguir y respetar un plan de limpieza y mantenimiento de las instalaciones o en los equipos, en su caso.	
<u>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</u>	
<u>Seguridad</u>	
<b>Formación de los colaboradores</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la <u>formación de todos los empleados</u> que intervengan en la prestación de servicios directamente a los consumidores, a fin de garantizar una prestación satisfactoria de las tareas que se les encomiendan;</li><li>• <u>Indicación de las acciones</u> de formación seguidas por el personal en un registro de formación establecido a tal fin;</li><li>• <u>Designación de un coordinador de la calidad</u> a fin de garantizar un enfoque coherente de la gestión de la calidad de los servicios prestados, así como la participación del personal implicado en el proceso de calidad.</li></ul>	
<b>Satisfacción de los turistas</b>	
<u>Política de satisfacción de los consumidores</u> , que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• consumidores en el lugar de prestación del servicio o a través de internet;</li><li>• garantizar que se responda sin demora a las reclamaciones;</li><li>• realizar encuestas sobre el grado de satisfacción de los consumidores y, a la vista de los resultados de los mismos, mejorar la calidad del servicio.</li><li>• satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales</li></ul>	
<u>Capacidad de respuesta</u> que implica: disposición, prontitud, competencia y cortesía para resolver los problemas del cliente	
<u>Conformidad o seguridad</u> es el grado en que los aspectos técnicos, así como el conocimiento y las habilidades del personal de servicio cumplen con los estándares especificados, generando credibilidad y confianza,	
<u>Fiabilidad</u> representa la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa y responde a la materialización de la “promesa de venta”,	
<u>Empatía o atención individualizada</u> que se ofrece a cada cliente que, pese a ser igualmente consustancial al servicio turístico, no equilibra ni reemplaza la falta de profesionalidad, consistencia o deficiencia en la gestión.	
<b>Información a los turistas.</b>	
Tener la <u>información a disposición de los consumidores</u> y garantizar que dicha información sea correcta, fiable y clara, y que esté disponible al menos en la lengua extranjera más importante, si la localización y el concepto empresarial lo justifican., en particular: <ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre las costumbres locales, las tradiciones, los servicios y los productos locales;</li><li>• Información sobre la accesibilidad de los servicios prestados;</li><li>• Información sobre los aspectos de sostenibilidad de los servicios prestados;</li><li>• Información sobre los principios.</li></ul>	
<b>Entorno natural y cultural</b>	
Armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural	

**Fuente:** OMT-2015, Comisión Europea-2014, López Sobejano, J.J-2007.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

## Anexo D: Síntesis de los criterios de calidad.

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2015 se basa en el Modelo SERVQUAL	Principios de calidad del turismo europeo (Comisión Europea) 20/02/2014	López Sobejano, J.J.: "¿Qué calidad buscamos? 2007	Agrupación por relación
			La empresa se sustenta en una cultura de calidad que fundamenta todas las acciones futuras. Cualquier principio, proceso o relación ha de estar basada en la cultura de calidad de la empresa.
El componente físico representa escasamente un 10% del peso en la generación de satisfacción, sobre las otras cuatro dimensiones que forman el 90%. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	formación de los empleados Garantizar la formación de los trabajadores, incluyendo: la formación de todos los empleados que intervengan en la prestación de servicios directamente a los consumidores, a fin de garantizar una prestación satisfactoria de las tareas que se les encomiendan; ii) la indicación de las acciones de formación seguidas por el personal en un registro de formación establecido a tal fin; iii) la designación de un coordinador de la calidad a fin de garantizar un enfoque coherente de la gestión de la calidad de los servicios prestados, así como la participación del personal implicado en el proceso de calidad.	La empresa se sustenta en una cultura de calidad que fundamenta todas las acciones futuras. Cualquier principio, proceso o relación ha de estar basada en la cultura de calidad de la empresa.	El <i>componente físico</i> representa escasamente un 10% del peso en la generación de satisfacción, sobre las otras cuatro dimensiones que forman el 90%.  <i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</i>  Limpieza y mantenimiento.  Seguir y respetar un plan de limpieza y mantenimiento de las instalaciones o en los equipos, en su caso. accesibilidad
la conformidad o seguridad es el grado en que los aspectos técnicos, así como el conocimiento y las habilidades del personal de servicio cumplen con los estándares especificados, generando credibilidad y confianza,	política de satisfacción de los consumidores Aplicar una política de satisfacción de los consumidores, que incluya lo siguiente: i) consumidores en el lugar de prestación del servicio o a través de internet; ii) garantizar que se responda sin demora a las reclamaciones; iii) realizar encuestas sobre el grado de satisfacción de los consumidores y, a la vista de los resultados de los mismos, mejorar la	-La calidad está enfocada al cliente y desde el cliente. El cliente es la razón de ser de la calidad, tanto porque ésta busca su satisfacción como porque él define qué es.	Política de satisfacción de los consumidores Aplicar una política de satisfacción de los consumidores, que incluya lo siguiente: consumidores en el lugar de prestación del servicio o a través de internet; ii) garantizar que se responda sin demora a las reclamaciones; iii) realizar encuestas sobre el grado de satisfacción de los consumidores y, a la vista de los resultados de los mismos, mejorar

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2015 se basa en el Modelo SERVQUAL	Principios de calidad del turismo europeo (Comisión Europea) 20/02/2014	López Sobejano, J.J.: "¿Qué calidad buscamos? 2007"	Agrupación por relación
	calidad del servicio.		<p>la calidad del servicio.</p> <p>-La calidad está enfocada al cliente y desde el cliente. El cliente es la razón de ser de la calidad, tanto porque ésta busca su satisfacción como porque él define qué es. la <i>capacidad de respuesta</i> implica disposición, prontitud, competencia y cortesía para resolver los problemas del cliente, la <i>conformidad o seguridad</i> es el grado en que los aspectos técnicos, así como el conocimiento y las habilidades del personal de servicio cumplen con los estándares especificados, generando credibilidad y confianza, la <i>fiabilidad</i> representa la habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa y responde a la materialización de la "promesa de venta", finalmente, y con un peso ligeramente superior al atribuido al componente físico, se encuentra la <i>empatía</i> o atención individualizada que se ofrece a cada cliente que, pese a ser igualmente consustancial al servicio turístico, no equilibra ni reemplaza la falta de profesionalidad, consistencia o deficiencia en la gestión.</p> <p>-Ha de evitar la sorpresa. La calidad está fundamentada en procesos que tratan de dar seguridad tanto al trabajador como al cliente. El trabajador ha de saber qué hacer en cada momento y el cliente que un servicio va a ser siempre igual y sin sorpresas.</p>

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2015 se basa en el Modelo SERVQUAL	Principios de calidad del turismo europeo (Comisión Europea) 20/02/2014	López Sobejano, J.J.: "¿Qué calidad buscamos? 2007"	Agrupación por relación
			<p>Información a los turistas.  Tener la información a disposición de los consumidores, en particular:  i) información sobre las costumbres locales, las tradiciones, los servicios y los productos locales;  ii) información sobre la accesibilidad de los servicios prestados;  iii) información sobre los aspectos de sostenibilidad de los servicios prestados;  iv) información sobre los principios.  Garantizar que dicha información sea correcta, fiable y clara, y que esté disponible al menos en la lengua extranjera más importante, si la localización y el concepto empresarial lo justifican.  satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales</p>
<p>la capacidad de respuesta implica disposición, prontitud, competencia y cortesía para resolver los problemas del cliente,</p>	<p>limpieza y mantenimiento  Seguir y respetar un plan de limpieza y mantenimiento de las instalaciones o en los equipos, en su caso.</p>	<p>-Ha de ser medible. No puede ser intuitiva, sino que ha de tener una representación clara y matemática para poder ver las variaciones que sufre.</p>	<p>Formación de los empleados.   Garantizar la formación de los trabajadores, incluyendo: la formación de todos los empleados que intervengan en la prestación de servicios directamente a los consumidores, a fin de garantizar una prestación satisfactoria de las tareas que se les encomiendan;  ii) la indicación de las acciones de formación seguidas por el personal en un</p>

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2015 se basa en el Modelo SERVQUAL	Principios de calidad del turismo europeo (Comisión Europea) 20/02/2014	López Sobejano, J.J.: “¿Qué calidad buscamos? 2007	Agrupación por relación
			<p>registro de formación establecido a tal fin;</p> <p>iii) la designación de un coordinador de la calidad a fin de garantizar un enfoque coherente de la gestión de la calidad de los servicios prestados, así como la participación del personal implicado en el proceso de calidad.</p> <p>-La estructura de un hotel de calidad no ha de ser piramidal, sino en red. Esto permite que fluya la información, que exista valor añadido al crearse un sistema de creación de producto en el que todos participan, y evita que el trabajador busque más satisfacer a su superior que al cliente.</p> <p>-Ha de ser flexible. Lo anterior no evita que en ocasiones se puedan dar circunstancias en las que un proceso pueda ser violado, por lo que los trabajadores han de tener cierta libertad para gestionar sus relaciones con el cliente, siempre sin olvidar la cultura de calidad de la empresa.</p>
<p>la fiabilidad representa la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa y responde a la materialización de la “promesa de venta”,</p>	<p>Información a los turistas.</p> <p>Tener la información a disposición de los consumidores, en particular:</p> <p>i) información sobre las costumbres locales, las tradiciones, los servicios y los productos locales;</p> <p>ii) información sobre la accesibilidad de los servicios prestados;</p> <p>iii) información sobre los aspectos de sostenibilidad de los servicios prestados;</p> <p>iv) información sobre los principios.</p> <p>Garantizar que dicha información sea correcta, fiable y clara, y</p>	<p>-Ha de evitar la sorpresa. La calidad está fundamentada en procesos que tratan de dar seguridad tanto al trabajador como al cliente. El trabajador ha de saber qué hacer en cada momento y el cliente que un servicio va a ser siempre igual y sin sorpresas.</p>	<p>armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural</p>

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2015 se basa en el Modelo SERVQUAL	Principios de calidad del turismo europeo(Comisión Europea) 20/02/2014	López Sobejano, J.J.: “¿Qué calidad buscamos? 2007	Agrupación por relación
	que esté disponible al menos en la lengua extranjera más importante, si la localización y el concepto empresarial lo justifican.		
finalmente, y con un peso ligeramente superior al atribuido al componente físico, se encuentra la empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente que, pese a ser igualmente consustancial al servicio turístico, no equilibra ni reemplaza la falta de profesionalidad, consistencia o deficiencia en la gestión.		-Ha de ser flexible. Lo anterior no evita que en ocasiones se puedan dar circunstancias en las que un proceso pueda ser violado, por lo que los trabajadores han de tener cierta libertad para gestionar sus relaciones con el cliente, siempre sin olvidar la cultura de calidad de la empresa.	
		-Ha de estar enfocada al resultado, no al proceso. La calidad de un hotel no puede ser la calidad de los procesos, sino del resultado, porque el fin es el cliente. Se puede tener procesos de calidad sin un resultado adecuado. Debemos definir primero dónde queremos ir y después cómo.	
el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural		-La estructura de un hotel de calidad no ha de ser piramidal, sino en red. Esto permite que fluya la información, que exista valor añadido al crearse un sistema de creación de producto en el que todos participan, y evita que el trabajador busque más satisfacer a su superior que al cliente.	

**Fuente:** OMT-2015, Comisión Europea-2014, López Sobejano, J.J-2007.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

**Anexo E:** Tabla de análisis y selección de CTC's.

<b>Criterios de Selección</b>	<b>Filtración</b>	<b>Valoración (puntos)</b>	<b>CTC's Seleccionados</b>
<b>Tiempo en el Mercado</b>	más de 5 años	5	
<b>Número de Turistas al año</b>	de 5000 a más	2.5	
<b>Tipo de turistas que reciben</b>	nacionales y/o extranjeros	5	
<b>Participación en procesos de reconocimiento o certificación en calidad</b>	# de proceso de calidad	1 c/proceso	
<b>Planificación Estratégica</b>	si tiene	5	

**Fuente:** Levantamiento de campo.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.



## Anexo F: Principios comunitarios de la CORDTUCH.

PRINCIPIOS COMUNITARIOS DE LA CORDTUCH	
Ámbito cultural	1. Permitir defender la autonomía de las organizaciones.
	2. Permitir mantener la cultura.
	3. Contribuir a defender, revalorizar y mantener el control del territorio.
	4. Promover el aprender conjuntamente.
	5. Permitir rescatar la vivencia del mundo indígena.
	6. Permitir la reafirmación de nuestra identidad cultural.
	7. Promover la solidaridad, la cooperación, el respeto a la vida, la conservación y el manejo sostenible.
	8. Fortalecer la autoestima.
	9. Permitir mantener la diversidad cultural.
	10. Promover las relaciones respetuosas basadas en la interculturalidad.
	11. Promover la revalorización de prácticas, costumbres, saberes y tradicionales.
	12. Promover la reafirmación del carácter pluricultural del Ecuador.
Ámbito socio-organizativo	13. Promover la participación e involucramiento de las comunidades en todo el proceso de desarrollo del turismo.
	14. Contribuir a crear trabajo para todos mediante la generación de fuentes de empleo.
	15. Contribuir a mejorar las condiciones de la calidad de vida (mejores condiciones de salud, unión familiar, educación a los niños).
	16. Contribuir a que disminuya la migración
	17. Contribuir al fortalecimiento organizativo, cuando la comunidad entera se beneficia de alguna manera.
	18. Promover la integración de los miembros de la comunidad.
	19. Promover la participación considerando el aspecto de género y generacional
	20. Promover la participación de los derechos colectivos.
Ámbito ambiental	21. Contribuir a conservar los recursos naturales.
	22. Permitir conocer y cuidar el medio ambiente, la flora la fauna.
	23. Contribuir a mantener la diversidad biológica de los territorios.
	24. Contribuir a mantener la diversidad agrícola de los territorios.
Ámbito económico	25. Generar ingresos por la venta de servicios turísticos.
	26. Contribuir a diversificar las actividades económicas y productivas.
	27. Generar una alternativa frente a actividades extractivas.

**Fuente:** Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo-2015.

**Realizado por:** Cristian Monge, 2015.

## Anexo G: Matriz de calificaciones para selección de CTC's.

Nº	Nombre oficial del CTC	Nombre de la comunidad u organización	Tiempo en el mercado	Número de turistas al año	Criterios de selección			Puntaje
					Tipo de turistas que reciben	Participación en procesos de reconocimiento o certificación de calidad	Planificación estratégica	
1	Centro de Turismo Comunitario Kichwa Unión Muyuna.	Comunidad Kichwa Unión Muyuna	5	0.5	5	0	5	15,50
2	Empresa de Turismo Comunitario Shiripuno	Comunidad de Shiripuno	5	0.5	5	0	0	10,50
3	Empresa de Turismo Comunitario Sinchi Warmi	Sinchi Warmi	5	1	5	1	5	17,00
4	Centro de Turismo Comunitario Sinchi Pura	Comunidad Kichwa Sinchi Pura	5	0.5	5	0	0	10,50
5	Empresa de Turismo Comunitario Ecoaldea de Shandia	Comunidad de Shandia	5	1	5	1	5	17,00
6	Centro Quichua Alta Florencia "Sacha Ñampi"	Comunidad Alta Florencia	5	1.5	5	0	5	16,50
7	Iripari Jungle Camp	Comunidad Zancudo Cocha	5	1	5	1	5	17,00
8	Comunidad Kichwa Añangu Napo Wildlife Center	Comunidad Kichwa Añangu	5	2.5	5	3	5	20,50
9	Asociación de Turismo Comunitario Carachupa Pakcha	Comunidad Jumandi	5	1.5	5	0	0	11,50
10	Centro de Turismo Comunitario "Ishkay Yaku"	Organización Comunitaria Kuraray Lokino	5	0.5	5	0	5	15,50
<b>11</b>	<b><u>Centro de Turismo Comunitario Sani Lodge</u></b>	<b><u>Comunidad Kichwa de Sani Isla</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>2.5</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>20.50</u></b>
12	Piedra Blanca	Asociación de Desarrollo Comunitario Piedra Blanca	5	2	5	0	0	12,00
<b>13</b>	<b><u>Centro de Turismo Comunitario "Palacio Real"</u></b>	<b><u>Comunidad Palacio Real</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>0.5</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>16.50</u></b>
14	Centro de Turismo Comunitario "Quilla Pacari"	Asociación de Mujeres "Quilla Pacari"	5	1	5	0	5	16,00

N°	Nombre oficial del CTC	Nombre de la comunidad u organización	Criterios de selección					Puntaje
			Tiempo en el mercado	Número de turistas al año	Tipo de turistas que reciben	Participación en procesos de reconocimiento o certificación de calidad	Planificación estratégica	
15	Centro de Turismo Comunitario "Quilotoa"	Organización Comunitaria de Desarrollo Lago Verde - Quilotoa	5	1.5	5	0	5	16,50
16	Centro de Turismo Comunitario "Pondoa"	Comunidad de Pondoa	5	1	5	0	5	16,00
<b>17</b>	<b><u>Centro de Turismo Comunitario "Salango"</u></b>	<b><u>Comunidad Salango</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>2.5</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>19,50</u></b>
18	Centro de Turismo Comunitario "Comuna Playa de Oro"	Comuna Playa de Oro	4	0.5	5	0	5	14,50
19	Centro de Turismo Comunitario "Comuna Negra San Miguel del Cayapas"	Comuna Negra San Miguel	4	1	5	0	5	15,00
20	Comuna Subida Alta	Comuna Subida Alta	5	1.5	5	0	5	16,50
21	Comuna Sacachun	Parroquia Simón Bolívar Comuna Sacachun	5	1	5	0	5	16,00

Fuente: Levantamiento de campo

Realizado por: Cristian Monge, 2015.

**Anexo H:** Registro fotográfico CTC Salango.









**Anexo I: Check list CTC Salango.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO** SALANGO  
**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

VALIDACIÓN DE LA NORMA BORRADOR DE CALIDAD: "TURISMO COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS & BEBIDAS PARA COMUNIDADES QUE GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO"

**I. Dimensión Lineamientos Estratégicos**

Criterio General

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
1.	El Centro de Turismo Comunitario tiene como política el cumplimiento de la legislación local, nacional y de los acuerdos internacionales, relacionado específicamente a las actividades de turismo comunitario.	✓	✓		
2.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.	✓	✓		
3.	El Centro de Turismo Comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.			✓	
4.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.	✓			
5.	El Centro de Turismo Comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.	✓			
6.	Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.	✓			
	El Centro de Turismo Comunitario prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución y el uso de sustancias psicotrópicas en su territorio e instalaciones	✓			
7.	El Centro de Turismo Comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.	✓			
8.	La operación del Centro de Turismo Comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	✓	✓		
9.	El Centro de Turismo Comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.	✓			
10.	El Centro de Turismo Comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	✓			
11.	La política salarial del Centro de Turismo Comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.	✓			
12.	Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	✓			
13.	El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.	✓			
14.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).	✓			
15.	El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.	✓			

16

**2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental**

**Criterio Consideraciones Generales**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
16.	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.	✓	✓		
17.	Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.	✓			
18.	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	✓			

**Criterio Energía**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
19.	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.		✓		
20.	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		✓		
21.	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	✓			
22.	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del Centro de Turismo Comunitario.	✓			
23.	Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del Centro de Turismo Comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	✓			

**Criterio Biodiversidad**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
24.	El Centro de Turismo Comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.	✓			
25.	El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	✓			
26.	El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.		✓		
27.	No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.	✓			
28.	En los espacios verdes del Centro Comunitario y zonas aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	✓			

**Criterio Aire**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
30.	Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación de Turismo Comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.	✓			✓
31.	Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos que intervienen en la operación de Turismo Comunitario.	✓			

**Criterio Agua**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
32.	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	✓			
33.	Las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.	✓			
34.	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.			✓	
35.	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.		✓		
36.	En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.		✓		
37.	En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.			✓	
38.	Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.			✓	

**Criterio Contaminación y Desechos**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
---------	-----------	---	----	----	----



39.	El Centro de Turismo Comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.		/		
40.	El área y/o áreas de cocina tienen trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.			/	
41.	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.		/		
42.	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, persegantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.		/		
43.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.			/	
44.	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.		/		
45.	La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.			/	

**Criterio Ruido**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
46.	La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	/			
47.	Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.		/		
48.	Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación de Turismo Comunitario.	/			

**Criterio Suelo**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
49.	Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.		/		
50.	Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.	/			

34

**3. Dimensión Seguridad**

**Criterio Personal**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
51.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	/			
52.	El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.			/	
53.	El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el Centro de Turismo Comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.		/	X	

**Criterio Instalaciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
54.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.			/	
55.	Dentro del Centro de Turismo Comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.			/	
56.	En el Centro de Turismo Comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	/			
57.	Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.	/			
58.	Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.		/		
59.	Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.		/		
60.	De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas debe contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.				/
61.	Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.		/		
62.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.			/	
63.	Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.		/		



Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
64	El Centro de Turismo Comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.			✓	

**Criterio: Catastrofos y Accidentes**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
65.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.	✓			
66.	En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.		✓		
67.	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.		✓		

**Criterio Señalética**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
68.	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	✓			
69.	Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).		✓		
70.	Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.		✓		
71.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.	✓			
72.	El Centro de Turismo Comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.		✓		

**4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico**

**Criterio Comunidad**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
73.	El Centro de Turismo Comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.		✓		
74.	El Centro de Turismo Comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.	✓			
75.	Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.	✓	✗		
76.	Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.	✓			
77.	En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.			✓	
78.	Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.			✓	
79.	Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores.		✓		
80.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un código de conducta que regule las norma de convivencia.	✓			

**Criterio Patrimonio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
82.	El Centro de Turismo Comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.	✓			
83.	El Centro de Turismo Comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				✓
84.	Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.			✓	
85.	La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.		✓		
86.	Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).	✓	✓		✗

97

87.	Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.	/			
	La oferta gastronómica incluye el uso de productos locales, de preferencia orgánica.		/		
88.	La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.	/			
89.	El Centro de Turismo Comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.	X	/		

5. Dimensión Calidad del Servicio.

Criterio Insumos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
90.	Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.	/			
91.	El Centro de Turismo Comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.		/		
92.	Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.		/		
93.	La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.		/		
94.	El Centro de Turismo Comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.		/		
95.	La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.		/		
96.	Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.			/	

Criterio personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
97.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.			/	
98.	El Centro de Turismo Comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.		/		
99.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.		/		
101.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.		/		
103.	El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.		/		

Criterio Alimentos y Bebidas

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
104.	El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.			/	
105.	El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	/			
106.	El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.		/		
107.	Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.		/		
108.	Para el aseó de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El Centro de Turismo Comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.			/	
109.	Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	/			
110.	La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).		/		
111.	Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.		/		
112.	La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.		/		
113.	Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.		/		
114.	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.		/		
115.	Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.	/			
116.	El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.		/		
117.	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	/			
118.	En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.			/	
119.	Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.			/	
120.	Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.		X	/	



121.	Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.		/		
122.	Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.		/	8	
123.	Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.		/		
124.	Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	/			
125.	Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.		/		
126.	La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.		/		

**Criterio Instalaciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
125.	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.		/		
126.	Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.			/	
127.	Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		/		
128.	La limpieza de los baños del Centro de Turismo Comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta.	/			
129.	El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.		/		
130.	Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.			/	
131.	El comedor está dotado de mantelería, servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.	/			
132.	El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	/			
133.	La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.		/		
134.	El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.		/		
135.	Para el adecuado secado de ropa la operación cuenta con marquesinas (espacios con cobertura plástica UV) que permiten el secado de la indumentaria, tanto de visitantes como colaboradores.		/		
136.	La inclinación máxima de las cubiertas para la caída de agua, debe ser del 40%. El agua debe ser canalizada a través de ductos para su recolección y potencial uso.		/		
137.	Se debe evitar el uso de vidrios polarizados en las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario.	/			
138.	Para brindar una mayor confortabilidad al visitante, se deben evitar los colchones de espuma y esponja.		/		
139.	Los accesos a las diferentes áreas del Centro de Turismo Comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.	/			

**Criterio Servicio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
140.	Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los precios adicionales por el uso de áreas específicas y actividades complementarias.	/			
141.	Los precios de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guía, entre otros) deben incluir impuestos.	/			
142.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con una política de precios establecidos.	/			
143.	Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.	/			
144.	Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.			/	
145.	Todas las instalaciones y mobiliario de la operación, tanto administrativa como operativa, están en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.		/		
146.	Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.	/			
147.	El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.	/			

**Dimensión Insumos de Medicinas y Venta**

**Criterio Agua**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
147.	El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud				

58





En zona residencial (áreas de descanso): 2 m/s <sup>2</sup> (Diurno); 2 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).				
Oficinas: 4 m/s <sup>2</sup> (Diurno)- 4 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).				

**Criterio Ventilación**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
156.	La velocidad del viento promedio dentro de las áreas receptoras de la operación, para el confort humano, es de 0,5 – 0,15 m/s.		✓		
157.	La ventilación de los cuartos de baño, duchas y similares será directa al exterior, o través de equipos de extracción de aire.	✓			
158.	La ventilación de las salas de descanso, salones de juego, oficinas, habitaciones, bodegas y demás áreas operativas será directa al exterior.	✓			

**Criterio Radiación**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
159.	Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 µT (unidades micro Tesla).				✓

**Criterio Aceites Comestibles**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
160.	Los aceites y grasas comestibles reutilizados, deben cumplir con las siguientes especificaciones establecidas: Ácidos grasos libres, máximo 3%.				✓

**Criterio Control Higiénico de las Superficies Inertes**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
161.	De acuerdo a los criterios microbiológicos: Para superficies regulares el límite de detección aceptable debe ser: < 1. Para superficies irregulares, el límite de detección aceptable debe ser: < 10.		✓		✓

**Criterio Rampas y Descansos**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
162.	Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal Hasta 15 metros: 6 % a 8% Hasta 10 metros: 8 % a 10% Hasta 3 metros: 10 % a 12%		✓		
163.	La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.		✓		
164.	El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm . Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm.		✓		
165.	El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 1 200 mm.		✓		
166.	Cuando exista la posibilidad de un giro de 90°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1000 mm; si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del descanso debe ser de 1200 mm.		✓		
167.	Cuando las rampas superen el 8 % de pendiente debe llevar pasamanos.				✓

20

  
Ing. Cristian Monge M.  
Tesisista

  
Encargado

**Anexo J: Registro fotográfico CTC Palacio Real.**















Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria

**AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN,  
CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA**


**PERMISO DE FUNCIONAMIENTO: ARCSA-2014-17.11-0009226**

Nombre o Razón Social del establecimiento: COMUNA PALACIO REAL  
Nombre del Propietario o Representante Legal: PAGALO YUNGAN CARLOS GUSTAVO  
Número del RUC del establecimiento: 0691704467001  
Provincia: CHIMBORAZO  
Cantón: RIOBAMBA  
Parroquia: CALPI  
Sector: CALPI  
Dirección: ~~COMUNIDAD PALACIO REAL S/N A DOS METROS DE LA TENENCIA POLITIC~~  
Calle principal: ~~COMUNIDAD PALACIO REAL~~

Actividades / Tipo(s) de establecimiento(s):  
\* 17.11 SERVICIOS DE TURISMO Y HOSPEDAJE OTROS SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO NO CONTEMPLADOS ANTERIORMENTE. Riesgo: Bajo

Fecha de Emisión: 03-12-2014  
Fecha de Vigencia: 03-12-2015  
Orden de pago: 0000114867 Valor: \$81.6



*Amc*  
QF. Jerry Anné Mc Clarion  
Coordinadora General Técnico de Certificaciones - ARCSA

 En la cual se emitió el Permiso de Funcionamiento, son verificables en cualquier momento por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.

**Anexo K: Check list CTC Palacio Real.**

Palacio Real

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

H. 15  
R. 16000

**VALIDACIÓN DE LA NORMA BORRADOR DE CALIDAD: "TURISMO COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS & BEBIDAS, PARA COMUNIDADES QUE GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO"**

**1. Dimensión Lineamientos Estratégicos**

**Criterio General**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
1.	El Centro de Turismo Comunitario tiene como política el cumplimiento de la legislación local, nacional y de los acuerdos internacionales, relacionado específicamente a las actividades de turismo comunitario.	✓			
2.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.		✓		
3.	El Centro de Turismo Comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.		✓		
4.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.		✓		
5.	El Centro de Turismo Comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.			✓	
6.	Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.	✓			
	El Centro de Turismo Comunitario prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución y el uso de sustancias psicotrópicas en su territorio e instalaciones	✓			
7.	El Centro de Turismo Comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.	✓			
8.	La operación del Centro de Turismo Comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.		✓		
9.	El Centro de Turismo Comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.			✓	
10.	El Centro de Turismo Comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	✓			
11.	La política salarial del Centro de Turismo Comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.		✓		
12.	Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	✓			
13.	El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.	✓			
14.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).			✓	
15.	El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.			✓	



2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Criterio Consideraciones Generales

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
16.	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.		✓		
17.	Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.			✓	
18.	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.			✓	

Criterio Energía

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
19.	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	✓			
20.	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		✓		
21.	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.	✓			
22.	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del Centro de Turismo Comunitario.			✓	
23.	Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del Centro de Turismo Comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.			✓	

Criterio Biodiversidad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
24.	El Centro de Turismo Comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.	✓			
25.	El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	✓			
26.	El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.	✓			
27.	No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.	✓			
28.	En los espacios verdes del Centro Comunitario y zonas aledañas, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	✓			

Criterio Aire

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
30.	Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación de Turismo Comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.				✓
31.	Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos que intervienen en la operación de Turismo Comunitario.				✓

Criterio Agua

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
32.	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	✓			
33.	Las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.			✓	
34.	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.	✓			
35.	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.			✓	
36.	En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.			✓	
37.	En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m3 por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.			✓	
38.	Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.			✓	

Criterio Contaminación y Desechos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
---------	-----------	---	----	----	----



39.	El Centro de Turismo Comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.		✓			
40.	El área y/o áreas de cocina tienen trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.			✓		
41.	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.				✓	
42.	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, persegantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.		✓			
43.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.				✓	
44.	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.		✓			
45.	La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	✓				

Criterio Ruido

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
46.	La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.		✓		
47.	Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	✓			
48.	Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación de Turismo Comunitario.	✓			

Criterio Suelo

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
49.	Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.				✓
50.	Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área.				✓

3. Dimensión Seguridad

Criterio Personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
51.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.			✓	
52.	El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.			✓	
53.	El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el Centro de Turismo Comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.		✓		

Criterio Instalaciones

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
54.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.	✓			
55.	Dentro del Centro de Turismo Comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.				✓
56.	En el Centro de Turismo Comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.			✓	
57.	Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.	✓			
58.	Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.		✓		
59.	Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.		✓		
60.	De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas debe contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.			✓	✓
61.	Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.		✓		
62.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.		✓		
63.	Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.		✓		



Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
64	El Centro de Turismo Comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.			✓	

Criterio Catastrófes y Accidentes

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
65.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.			✓	
66.	En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.				✓
67.	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.			✓	

Criterio Señalética

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
68.	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.			✓	
69.	Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).	✓			
70.	Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles.			✓	
71.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.			✓	
72.	El Centro de Turismo Comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación.			✓	

4. Dimensión Desarrollo Socioeconómico

Criterio Comunidad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
73.	El Centro de Turismo Comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.			✓	
74.	El Centro de Turismo Comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.		✓		
75.	Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.		✓		
76.	Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.		✓		
77.	En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.			✓	
78.	Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.	✓		✓	
79.	Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores.		✓		
80.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un código de conducta que regule las norma de convivencia.		✓	✓	

Criterio Patrimonio

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
82.	El Centro de Turismo Comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.	✓			✓
83.	El Centro de Turismo Comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				✓
84.	Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.	✓			
85.	La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.		✓		
86.	Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).				✓



87.	Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.	/				
	La oferta gastronómica incluye el uso de productos locales, de preferencia orgánica.	/				
88.	La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.			/		
89.	El Centro de Turismo Comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.	/				

5. Dimensión Calidad del Servicio.

Criterio Insumos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
90.	Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.		/		
91.	El Centro de Turismo Comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.	/			
92.	Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.			/	
93.	La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.			/	
94.	El Centro de Turismo Comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.			/	
95.	La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.		/		
96.	Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.			/	

Criterio personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
97.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.			/	
98.	El Centro de Turismo Comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.	/			
99.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.			/	
101.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.		/	/	
103.	El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.		/		

Criterio Alimentos y Bebidas

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
104.	El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.		/		
105.	El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.		/		
106.	El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	/			
107.	Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.			/	
108.	Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El Centro de Turismo Comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.			/	
109.	Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	/			
110.	La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).			/	
111.	Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.		/		
112.	La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.		/		
113.	Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.		/		
114.	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera.	/			
115.	Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.		/		
116.	El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.		/		
117.	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).			/	
118.	En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.			/	
119.	Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.			/	
120.	Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.			/	



121.	Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.		✓		
122.	Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.		✓		
123.	Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.			✓	
124.	Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	✓			
125.	Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.			✓	
126.	La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.		✓		

**Criterio Instalaciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
125.	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.			✓	
126.	Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.		✓	X	
127.	Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		✓		
128.	La limpieza de los baños del Centro de Turismo Comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta		✓		
129.	El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.		✓		
130.	Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.			✓	
131.	El comedor está dotado de mantelería, servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.		✓		
132.	El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	✓			
133.	La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.		✓		
134.	El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.		✓		
135.	Para el adecuado secado de ropa la operación cuenta con marquesinas (espacios con cobertura plástica UV) que permiten el secado de la indumentaria, tanto de visitantes como colaboradores.			✓	
136.	La inclinación máxima de las cubiertas para la caída de agua, debe ser del 40%. El agua debe ser canalizada a través de ductos para su recolección y potencial uso.		✓		
137.	Se debe evitar el uso de vidrios polarizados en las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario.	✓			
138.	Para brindar una mayor confortabilidad al visitante, se deben evitar los colchones de espuma y esponja.	✓			
139.	Los accesos a las diferentes áreas del Centro de Turismo Comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.			X	

**Criterio servicio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
140.	Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los precios adicionales por el uso de áreas específicas y actividades complementarias.			✓	
141.	Los precios de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guía, entre otros) deben incluir impuestos.			✓	
142.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con una política de precios establecidos.			✓	
143.	Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.	✓			
144.	Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.			✓	
145.	Todas las instalaciones y mobiliario de la operación, tanto administrativa como operativa, están en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.		✓		
146.	Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.		✓		
147.	El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.			✓	

**6. Dimensión lineamientos de Medición Técnica**

**Criterio Agua**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
147.	El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud				



	(OMS):				
	0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano.				
	51 - 160: agua aceptable para el consumo humano.				
	161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano.				✓
	300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.				
148.	El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la Iniciativa Ambiental Internacional para el Uso Eficiente del Agua en Establecimientos de Hospedaje y Alimentos & Bebidas: Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 Lts a 507 Lts. Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 Lts a 678 Lts. Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 Lts a 856 Lts.				✓

Criterio suelo

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
149.	Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 2. PH Residencial: 6 - 8.				✓

Criterio temperatura

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
150.	La temperatura ambiental promedio, para el confort del ser humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en $\geq 21$ °C.		✓		

Criterio Humedad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
151.	La humedad relativa ambiental promedio, para el confort humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en un D13 rango del 30 - 70%.		✓		

Criterio Luz

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
152.	Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana: Habitaciones para lectura 200 L. Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L. Áreas de Lectura y trabajo 200 L. Recepción 500 L. Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L. En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén, plataformas etc. 100 L. Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L. (L= Lúmenes - Niveles de Iluminación).				✓

Criterio Ruido

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
153.	La emisión de ruido de plantas generadoras están dentro de los Niveles Máximos de Ruido Permisibles de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5. En zona residencial: de 06 H00 a 20H00 50 dB. De 20H00 a 06h00 40 dB. En zona residencial mixta: de 06 H00 a 20H00 55 dB. De 20H00 a 06h00 45 dB.				✓

Criterio Vibraciones

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
154.	Las vibraciones producidas en las habitaciones y /u oficinas de la operación se están dentro de los siguientes rangos permitidos de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5.				✓

En zona residencial (áreas de descanso): 2 m/s <sup>2</sup> (Diurno); 2 m/s <sup>2</sup> (Nocturno). Oficinas: 4 m/s <sup>2</sup> (Diurno)- 4 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).					
---	--	--	--	--	--

Criterio ventilación

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
156.	La velocidad del viento promedio dentro de las áreas receptoras de la operación, para el confort humano, es de 0,5 – 0,15 m/s.				✓
157.	La ventilación de los cuartos de baño, duchas y similares será directa al exterior, o través de equipos de extracción de aire.	✓			
158.	La ventilación de las salas de descanso, salones de juego, oficinas, habitaciones, bodegas y demás áreas operativas será directa al exterior.		✓		

Criterio Radiación

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
159.	Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 µT (unidades micro Tesla).				✓

Criterio Aceites Comestibles

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
160.	Los aceites y grasas comestibles reutilizados, deben cumplir con las siguientes especificaciones establecidas: Ácidos grasos libres, máximo 3%.				✓

Criterio Control Higienico de las Superficies Inertes

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
161.	De acuerdo a los criterios microbiológicos: Para superficies regulares el límite de detección aceptable debe ser: < 1. Para superficies irregulares, el límite de detección aceptable debe ser: < 10.				✓

Criterio Rampas y Descansos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
162.	Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal Hasta 15 metros: 6 % a 8% Hasta 10 metros: 8 % a 10% Hasta 3 metros: 10 % a 12%				✓
163.	La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.				✓
164.	El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm . Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm.				✓
165.	El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 1 200 mm.				✓
166.	Cuando exista la posibilidad de un giro de 90°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1000 mm; si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del descanso debe ser de 1200 mm.				✓
167.	Cuando las rampas superen el 8 % de pendiente debe llevar pasamanos.		✗		✓

  
Ing. Cristian Monge M.  
Tesisista

  
Encargado

Administradora  
060493111-3



**Anexo L: Registro fotográfico CTC Sani Lodge.**















**Anexo M: Check list CTC Sani Lodge.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO** SANI LODGE  
**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

VALIDACIÓN DE LA NORMA BORRADOR DE CALIDAD: "TURISMO COMUNITARIO EN LOS ÁMBITOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTOS & BEBIDAS, PARA COMUNIDADES QUE GESTIONAN TURISMO EN EL TERRITORIO ECUATORIANO"

---

**I. Dimensión Lineamientos Estratégicos**

Criterio General

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
1.	El Centro de Turismo Comunitario tiene como política el cumplimiento de la legislación local, nacional y de los acuerdos internacionales, relacionado específicamente a las actividades de turismo comunitario.	/			
2.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones, que se refleja en su estructura organizacional.	/			
3.	El Centro de Turismo Comunitario (emprendimiento y/u operación) cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.		/		
4.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con personería jurídica y tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación (RUC, Licencia Única de Funcionamiento, Permiso del Cuerpo de Bomberos, Certificado del Ministerio de Salud y el Permiso Sanitario). Se observaran las normativas de cada GAD.	/			
5.	El Centro de Turismo Comunitario provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.	/			
6.	Los cabildos y/o directivos, y los miembros de la comunidad respetan la cosmovisión e identidad religiosa, política, cultural, de género y generacional de sus miembros y colaboradores.		/		
	El Centro de Turismo Comunitario prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución y el uso de sustancias psicotrópicas en su territorio e instalaciones	/			
7.	El Centro de Turismo Comunitario permite a los menores de edad participar en las actividades y proceso de desarrollo de la comunidad siempre y cuando sus padres o apoderados autoricen ante la comunidad su involucramiento, con el fin de vincular y motivar a la juventud a ser parte del emprendimiento.	/			
8.	La operación del Centro de Turismo Comunitario tiene como política el abastecerse preferentemente de bienes, productos y servicios provistos por los miembros de su comunidad, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.		/	/	
9.	El Centro de Turismo Comunitario garantiza el derecho de sus colaboradores, que tengan dependencia laboral permanente, a recibir una remuneración justa de acuerdo a sus funciones y de conformidad a lo establecido por la ley y la reglamentación de la comunidad.	/			
10.	El Centro de Turismo Comunitario cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	/			
11.	La política salarial del Centro de Turismo Comunitario asegura la remuneración equitativa, sin distinción de género.	/			
12.	Se respetan los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.	/			
13.	El margen de ganancias de la operación es reinvertida en la comunidad y/o mejora de las instalaciones de la operación turística.	/			
14.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un área administrativa y operativa que contribuye a la continuidad del personal, por lo menos 12 meses, con la finalidad de mantener los índices óptimos de calidad, eficiencia de gestión y sostenibilidad del emprendimiento (Se recomienda formar líderes locales para que en un futuro asuman los cargos).		/		
15.	El guía local posee su licencia actualizada, la misma que le acredita a ejercer su actividad en la zona.	/			

## Criterio Consideraciones Generales

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
16.	Se cuenta con registros del uso de agua, electricidad, telefonía, internet, gas, combustibles y demás materiales para su operación.		✓		
17.	Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.		✓		
18.	Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.		✓		

## Criterio Energía

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
19.	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.	✓			
20.	Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.		✓		
21.	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.		✓	✓	✓
22.	Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes del Centro de Turismo Comunitario.	✓			
23.	Dentro de las habitaciones y áreas operativas se informa al cliente, miembros del Centro de Turismo Comunitario directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	✓			

## Criterio Biodiversidad

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
24.	El Centro de Turismo Comunitario no comercializa especies de flora y fauna protegidas o vedadas.	✓			
25.	El emprendimiento comunitario no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	✓			
26.	El emprendimiento comunitario toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos distintos a los de su dieta natural.			✓	
27.	No se introducen especies de animales invasoras, ajenas al medio natural local.	✓			
28.	En los espacios verdes del Centro Comunitario y zonas aledañas, incluso maceteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.	✓			

## Criterio Aire

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
30.	Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación de Turismo Comunitario para optimizar el uso de combustible, disminuir las emisiones de gases y material particulado. Se mantienen visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones.	✓			
31.	Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos que intervienen en la operación de Turismo Comunitario.			✓	

## Criterio Agua

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
32.	Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.			✓	
33.	Las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario utilizan grifería y sanitarios ahorradores de agua, por lo menos en las áreas de uso público de los visitantes.	✓			
34.	Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.		✓	✓	
35.	Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de la comunidad, directivos, personal de planta y clientes.	✓			
36.	En los baños de uso común, habitaciones y del personal, como en las áreas de la operación se informa a la comunidad, directivos, personal de planta y clientes sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	✓			
37.	En caso de que la operación cuente con de pozo séptico su capacidad deberá ser del al menos 1 m <sup>3</sup> por cada ocupante y de al menos 3 y 4 cámaras, conforme a la capacidad instalada del alojamiento en número de ocupantes. La distancia mínima de la cisterna de agua potable con el pozo séptico debe ser mayor o igual a 15 m.	✓			
38.	Se cuenta con mecanismos de aprovechamiento de agua lluvia y agua grises.		✓	✓	

## Criterio Contaminación y Desechos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
---------	-----------	---	----	----	----



39.	El Centro de Turismo Comunitario minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos. Lleva un registro de su compra para establecer la reducción en su utilización.	/			
40.	El área y/o áreas de cocina tienen trampas para la captura de grasas y restos de comida. Referido equipo tiene un mantenimiento constante y están en buen estado.	/			
41.	Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.	/			
42.	Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, persegantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.	/			
43.	Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y/o pozos sépticos. Estos son entregados al gestor autorizado.		/		
44.	Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.	/			
45.	La comunidad no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	/			

#### Criterio Ruido

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
46.	La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.	/			
47.	Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	/			
48.	Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior de la Operación de Turismo Comunitario.	/			

#### Criterio Suelo

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
49.	Los cambios de aceite, engrases y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinaria agrícola, etc. se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la operación, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.				/
50.	Si las instalaciones de la operación están localizadas total o parcialmente en áreas protegidas, se debe cumplir estrictamente con las regulaciones establecidas por la autoridad competente y el plan de manejo del área. <i>actualizado</i>	/			

#### Dimensión Seguridad

##### Criterio Personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
51.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un reglamento de higiene y seguridad.	/			
52.	El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.	/			
53.	El personal cuenta con equipos de seguridad, protección e higiene, de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, el Centro de Turismo Comunitario les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.	/			

##### Criterio Instalaciones

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
54.	El Centro de Turismo Comunitario tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles, agroquímicos y fungicidas, etc.	/			
55.	Dentro del Centro de Turismo Comunitario las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.		/		
56.	En el Centro de Turismo Comunitario cuenta con salidas de emergencia y rutas de evacuación visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas. <i>Cumplido con</i>		/		
57.	Las puertas y ventanas de la operación funcionan correctamente. Su apertura es fácil y permite una pronta evacuación en caso de emergencias.	/			
58.	Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones.		/		
59.	Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.	/			
60.	De existir un sistema de chimeneas en las instalaciones de la operación, como por ejemplo en habitaciones, cada una de ellas debe contar con una rejilla de protección, su respectivo instructivo de uso y un extintor de CO2 debidamente ubicado.				/
61.	Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.				/
62.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.		/		
63.	Las instalaciones eléctricas están cubiertas con cañaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.		/		

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
64	El Centro de Turismo Comunitario cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.		/		

**Criterio Calafstrofes y Accidentes**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
65.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.	/			
66.	En el caso de realizarse fogatas, éstas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimice escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.	/			
67.	Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.		/		

**Criterio Señalética**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
68.	Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.		/		
69.	Existe señalización completa de los senderos (nombre del sendero, reglas de uso público, tiempo de duración del recorrido y grado de dificultad).		/		
70.	Dentro de la operación existen lugares seguros y debidamente señalizados para actividades recreativas infantiles. <i>(En caso de tener - - -)</i>				/
71.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un sistema de rotulación que permite identificar su marca, de acuerdo a la normativa pertinente. La rotulación está debidamente alumbrada con focos no atrayentes a la fauna local.	/			
72.	El Centro de Turismo Comunitario posee un rótulo que indica la dirección y distancia existente desde la carretera principal al lugar de la operación. <i>(en su vía principal de acceso)</i>		/		X

**Dimensión Desarrollo Socioeconómico**

**Criterio Comunitario**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
73.	El Centro de Turismo Comunitario tiene registros de: el mejoramiento del talento humano (formación y capacitación) y las inversiones en infraestructuras a favor de la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de vialidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.		/		
74.	El Centro de Turismo Comunitario contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.		/		
75.	Se incentiva a la población local la visita a sitios históricos, culturales o espirituales, que permita conservar sus tradiciones y manifestaciones históricas y culturales.		/		
76.	Todas las habitaciones tienen su respectiva llave y, están identificadas con un nombre y/o gráfico que potencialicen la identidad local.	/			
77.	En las instalaciones y/o habitaciones de la operación existe información sobre la organización, atractivos, servicios, y reglas de comportamiento que deben practicar los visitantes para evitar la aculturación de la comunidad.	/			
78.	Existen evidencias de la difusión de los productos que son elaborados por la comunidad, como por ejemplo: mermeladas, quesos, pan, artesanías, entre otros.		/		
79.	Se promueve la participación de la comunidad local para la difusión del patrimonio natural y cultural, dentro de las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario y sus alrededores.	/			
80.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un código de conducta que regule las norma de convivencia.	/			

**Criterio Patrimonio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
82.	El Centro de Turismo Comunitario no está vinculado al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico.				/
83.	El Centro de Turismo Comunitario cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				/
84.	Dependiendo del área de trabajo, se promueve el uso de la indumentaria tradicional de la comunidad anfitriona en la operación.			/	
85.	La caracterización o temática de los elementos constructivos y decorativos utilizados en las instalaciones, reflejan la identidad cultural de la comunidad.		/		
86.	Las piezas arqueológicas, artísticas e históricas originales cuentan con su respectiva identificación. Además, poseen el permiso del INPC (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural).				/



87.	Dentro de la oferta gastronómica se ofrece a los turistas y visitantes platos tradicionales de la zona, promoviendo de esta manera su identidad local.		/		
	La oferta gastronómica incluye el uso de productos locales, de preferencia orgánica.		/		
88.	La mantelería, al igual que el menaje del restaurante y/o comedores promueve y potencializa, con iconografías y/o gráficos, la cultura local.	/			
89.	El Centro de Turismo Comunitario fomenta la revitalización del idioma, tradiciones orales, vivencias, manifestaciones y representaciones de los conocimientos ancestrales. Además, promueve la documentación, edición y publicación de sus saberes.		/		

90

5. Dimensión Calidad del Servicio.

Criterio Insumos

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
90.	Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.		/		
91.	El Centro de Turismo Comunitario dispone de agua apta para el consumo humano.	/			
92.	Las bodegas de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventiladas y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto.		/		
93.	La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplica la normativa internacional FIFO.		/		
94.	El Centro de Turismo Comunitario mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.		/		
95.	La manipulación de los alimentos se realiza en un ambiente salubre e higiénico.	/			
96.	Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.		/		

Criterio personal

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
97.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.		/		
98.	El Centro de Turismo Comunitario promueve la participación de todos los miembros para la toma de decisiones y mantiene registros de acuerdos.	/			
99.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un manual de funciones y procedimientos por área de servicio, que es de conocimiento de todo el personal, en el que se detallan las tareas para el funcionamiento adecuado de la operación.		/		
101.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con un procedimiento para conocer las necesidades y satisfacer los requerimientos del personal.	/			
103.	El personal viste adecuadamente, de acuerdo al servicio que presta y lleva de manera visible su distintivo de identificación personal.	/			

7

50

Criterio Alimentos y Bebidas

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
104.	El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.	/			
105.	El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	/			
106.	El personal que manipula alimentos (preparación y/o servicio) lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utiliza perfumes ni maquillaje de manera excesiva.	/			
107.	Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel y/o de tela para el secado de las manos y los utensilios de cocina.	/	X		
108.	Para el aseo de las manos, en las áreas de cocina y baños del personal, El Centro de Turismo Comunitario cuenta con dispensadores de jabón líquido y desinfectante de manos.		/		
109.	Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	/			
110.	La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables (éste último de estimarse necesario).	/			
111.	Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.	/			
112.	La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados.		/		
113.	Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.	/			
114.	Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera. <i>eliminar los de cuch...</i>	/			
115.	Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, mariscos o pollo son desinfectados luego de su uso.	/			
116.	El área de recepción de alimentos debe permanecer siempre limpia y libre de desperdicios.	/			
117.	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).		/		
118.	En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.		/		
119.	Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.	/			
120.	Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.		/		

8

121.	Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.		/		
122.	Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.		/		
123.	Las paredes del área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.			/	
124.	Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	/			
125.	Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. Se cuenta con un manual de procedimientos y formularios.	/			
126.	La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores.	/			

**Criterio Instalaciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
125.	Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.		/		
126.	Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.		/		
127.	Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres y mujeres (unisex), tanto para clientes y personal limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.	/			
128.	La limpieza de los baños del Centro de Turismo Comunitario se realiza de forma constante, en un lapso de 60 minutos como límite máximo. La limpieza se registrará en una ficha que estará ubicada detrás de la puerta.	/			
129.	El piso del cuarto de baño y ducha de las instalaciones son antideslizantes.		/		
130.	Las duchas de los baños cuentan con agua caliente, generada preferiblemente por fuentes de energía alternativa.		/		
131.	El comedor está dotado de mantelería, servilletas limpias y el menaje necesario para atender a sus clientes.	/			
132.	El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.	/			
133.	La lencería y menaje de habitaciones y cocina están en buen estado. No se evidencian manchas, quemaduras ni rasgaduras.	/			
134.	El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.	/			
135.	Para el adecuado secado de ropa la operación cuenta con marquesinas (espacios con cobertura plástica UV) que permiten el secado de la indumentaria, tanto de visitantes como colaboradores.	X	/		
136.	La inclinación máxima de las cubiertas para la caída de agua, debe ser del 40%. El agua debe ser canalizada a través de ductos para su recolección y potencial uso.		/		
137.	Se debe evitar el uso de vidrios polarizados en las instalaciones del Centro de Turismo Comunitario.	/			
138.	Para brindar una mayor confortabilidad al visitante, se deben evitar los colchones de espuma y esponja.	/			
139.	Los accesos a las diferentes áreas del Centro de Turismo Comunitario cuentan con ingresos especiales para personas con discapacidad.				/

**Criterio Servicio**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
140.	Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los precios adicionales por el uso de áreas específicas y actividades complementarias.	/			
141.	Los precios de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guía, entre otros) deben incluir impuestos.	/			
142.	El Centro de Turismo Comunitario cuenta con una política de precios establecidos.	/			
143.	Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de los clientes.	/			
144.	Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada.	/			
145.	Todas las instalaciones y mobiliario de la operación, tanto administrativa como operativa, están en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.	/			
146.	Al iniciar el recorrido el guía socializa el código de conducta, y además hace énfasis en la importancia de conservar el patrimonio natural y cultural.	/			
147.	El guía está capacitado en primeros auxilios. Cuenta con la acreditación que lo respalda.	/			

**6. Dimensión lineamientos de Medición Técnica**

**Criterio Agua**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
147.	El parámetro para establecer la calidad de agua en la operación no supera los siguientes rangos, de acuerdo al Total de Sólidos Disueltos (TDS) aplicado por la Organización Mundial de la Salud				/

9



	(OMS): 0 - 50 TDS: agua potable ideal para el consumo humano. 51 - 160: agua aceptable para el consumo humano. 161 - 300: agua marginalmente aceptable para el consumo humano. 300 en adelante: agua contaminada no apta para el consumo humano.				
148.	El consumo de agua por cliente se encuentra en un rango aceptable de acuerdo a los siguientes parámetros establecidos por la Iniciativa Ambiental Internacional para el Uso Eficiente del Agua en Establecimientos de Hospedaje y Alimentos & Bebidas: Para establecimientos de menos de 50 clientes el consumo de agua es de 439 Lts a 507 Lts. Para establecimientos entre 50 a 150 clientes el consumo de agua es de 583 Lts a 678 Lts. Para establecimientos con más de 150 clientes el consumo de agua es de 666 Lts a 856 Lts.				/

**Criterio suelo**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
149.	Los resultados obtenidos de las muestras tomadas del suelo donde se desarrollan las actividades turísticas de la operación no superan los siguientes límites de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 2. PH Residencial: 6 - 8.				/

**Criterio temperatura**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
150.	La temperatura ambiental promedio, para el confort del ser humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en $\geq 21$ °C.		/		

**Criterio Humedad**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
151.	La humedad relativa ambiental promedio, para el confort humano, dentro de las áreas receptoras de la operación está en un D13 rango del 30 - 70%.		/		

**Criterio luz**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
152.	Los niveles mínimos de iluminación que deben incidir en el plano de trabajo, para cada tipo de tarea visual o área de trabajo, son los siguientes según la norma Oficial Mexicana: Habitaciones para lectura 200 L. Pasillos, Ascensores y Escaleras 100 L. Áreas de Lectura y trabajo 200 L. Recepción 500 L. Exteriores generales: patios y estacionamientos 20 L. En interiores, áreas de circulación y pasillos; salas de espera; salas de descanso; cuartos de almacén; plataformas etc. 100 L. Servicios al personal: almacenaje ruido, recepción y despacho, casetas de vigilancia, cuartos de compresores 200 L. (L= Lúmenes - Niveles de Iluminación).				/

**Criterio Ruido**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
153.	La emisión de ruido de plantas generadoras están dentro de los Niveles Máximos de Ruido Permisibles de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5. En zona residencial: de 06 H00 a 20H00 50 dB. De 20H00 a 06h00 40 dB. En zona residencial mixta: de 06 H00 a 20H00 55 dB. De 20H00 a 06h00 45 dB.		/		

**Criterio Vibraciones**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
154.	Las vibraciones producidas en las habitaciones y/u oficinas de la operación se están dentro de los siguientes rangos permitidos de acuerdo al Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente, (TULSMA) Libro VI - Título IV-Anexo 5.				/

En zona residencial (áreas de descanso): 2 m/s <sup>2</sup> (Diurno); 2 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).				
Oficinas: 4 m/s <sup>2</sup> (Diurno)- 4 m/s <sup>2</sup> (Nocturno).				

**Criterio Ventilación**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
156.	La velocidad del viento promedio dentro de las áreas receptoras de la operación, para el confort humano, es de 0,5 – 0,15 m/s.				✓
157.	La ventilación de los cuartos de baño, duchas y similares será directa al exterior, o través de equipos de extracción de aire.				✓
158.	La ventilación de las salas de descanso, salones de juego, oficinas, habitaciones, bodegas y demás áreas operativas será directa al exterior.	✓			

**Criterio Radiación**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
159.	Los niveles de flujo magnético en la operación deberán estar a un límite de exposición máximo para el ser humano de 200 µT (unidades micro Tesla).				✓

**Criterio Aceites Comestibles**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
160.	Los aceites y grasas comestibles reutilizados, deben cumplir con las siguientes especificaciones establecidas: Ácidos grasos libres, máximo 3%.				✓

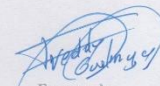
**Criterio Control Higiénico de las Superficies Inertes**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
161.	De acuerdo a los criterios microbiológicos: Para superficies regulares el límite de detección aceptable debe ser: < 1. Para superficies irregulares, el límite de detección aceptable debe ser: < 10.				✓

**Criterio Rampas y Descansos**

Numeral	Indicador	C	CP	NC	NA
162.	Se establecen los siguientes rangos de pendientes longitudinales máximas para los tramos de rampa entre descansos, en función de la extensión de los mismos, medidos en su proyección horizontal Hasta 15 metros: 6 % a 8% Hasta 10 metros: 8 % a 10% Hasta 3 metros: 10 % a 12%				✓
163.	La pendiente transversal máxima se establece en el 2 %.				✓
164.	El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm . Cuando se considere la posibilidad de un giro a 90°, la rampa debe tener un ancho mínimo de 1000 mm y el giro debe hacerse sobre un plano horizontal en una longitud mínima hasta el vértice del giro de 1 200 mm. Si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del ancho de la rampa debe ser 1 200 mm.				✓
165.	El largo del descanso debe tener una dimensión mínima libre de 1 200 mm.				✓
166.	Cuando exista la posibilidad de un giro de 90°, el descanso debe tener un ancho mínimo de 1000 mm; si el ángulo de giro supera los 90°, la dimensión mínima del descanso debe ser de 1200 mm.				✓
167.	Cuando las rampas superen el 8 % de pendiente debe llevar pasamanos.				✓

  
Ing. Cristian Monge M.  
Tesisista

  
Encargado  
GUA SALI LODGE