



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES TURÍSTICOS
SOSTENIBLES PARA LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA
DE CHIMBORAZO

TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA TITULACIÓN DE GRADO

PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE INGENIERA EN ECOTURISMO

DANIELA NATALIE VÁSCONEZ BORJA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

©2017, Daniela Natalie Vásquez Borja

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.

CERTIFICACIÓN

EL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE: el trabajo de titulación titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES TURÍSTICOS SOSTENIBLES PALA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, de responsabilidad de la señorita egresada **DANIELA NATALIE VÁSCONEZ BORJA**, ha sido prolijamente revisado, quedando autorizada su presentación.

TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Catalina Margarita Verdugo Bernal MSc.

DIRECTORA



Ing. Carlos Arturo Jara Santillán MSc.

ASESOR

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

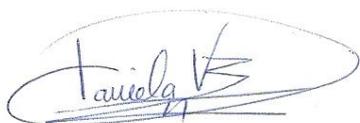
Riobamba, Julio 2017

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Daniela Natalie Vásquez Borja, declaro que el presente trabajo de titulación es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

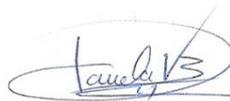
Riobamba, Julio de 2017

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to read 'Daniela V. Borja' with a stylized flourish at the end.

Daniela Natalie Vásquez Borja

C.I. 1725792079

Yo Daniela Natalie Vásquez Borja, soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en este trabajo y el patrimonio intelectual del Trabajo de Titulación de Grado, pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



DANIELA NATALIE VÁSQUEZ BORJA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis amados padres Riquelme y Yolanda quienes me dieron la vida, me enseñaron a valorar cada pequeño momento, hicieron de mí una mujer de bien, con principios, valores y el respeto hacia mí misma y a los demás. Me regalaron el placer de nacer en un país sinigual y de disfrutar de un mundo lleno de magia y belleza. Han sido y seguirán siendo mi pilar fundamental y mi joya más preciada en este paso fugaz por la inmensidad de la eternidad.

A mis queridos hermanos y hermanas Joseph, David, Maricela y Mabel porque he crecido siempre rodeada de su cariño y apoyo incondicional, han sido para mí el ejemplo de perseverancia, responsabilidad y valentía.

Daniela Vásconez Borja

AGRADECIMIENTO

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO donde adquirí mis conocimientos profesionales y por quienes el día de hoy tengo una nueva perspectiva de vida profesional y de valores dirigidos a un mejor porvenir de nuestro país y por qué no del mundo.

CATITA VERDUGO y CARLITOS JARA, gracias por inspirarme a creer que en nuestras manos está hacer de la ciudad y el país un lugar mejor para vivir. Gracias también por regalarme su apoyo, paciencia y conocimientos para el desarrollo de este trabajo de titulación.

A la Ingeniera PATRICIA TIERRA, quien me dio sus palabras de aliento, me apoyó y no dejó que me rindiera en un momento muy difícil de mi vida.

A la DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA del GAD MUNICIPAL RIOBAMBA, a su Directora Balvanera Cruz por todo el apoyo y predisposición permanente para aportar en el desarrollo del presente trabajo de investigación. A todos quienes conforman la institución y de manera especial agradezco a Vivi quien siempre con su carisma y enseñanzas hizo que me sintiera como en familia.

JESSICA Y FRANCISCO mis queridos amigos con quienes he vivido experiencias inolvidables y he aprendido el verdadero valor de la amistad. Como reza el dicho “Los amigos son la familia que uno escoge”, yo les escogí a ustedes. Les quiero mucho, gracias de corazón.

Daniela Vásconez Borja

ÍNDICE GENERAL

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES TURÍSTICOS SOSTENIBLES PARA LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO	1
I. INTRODUCCIÓN	1
A. IMPORTANCIA.....	1
B. JUSTIFICACIÓN	2
II. OBJETIVOS	4
A. GENERAL.....	4
B. ESPECÍFICOS.....	4
III. HIPÓTESIS.....	5
IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	6
A. GESTIÓN TURÍSTICA	6
1. Turismo.....	6
2. Ecoturismo.....	6
3. Gestión Turística.....	7
a. Definiciones.....	7
b. Elementos de un destino turístico	7
c. Actores o stakeholders de la Gestión Turística.....	10
B. SOSTENIBILIDAD.....	11
1. Sostenibilidad	11
a. Sostenibilidad Urbana.....	11
1) Objetivos para un urbanismo más sostenible.....	11
2) Modelo de la ciudad más sostenible	13
2. Validación.....	14
3. Indicador.....	14
a. Indicadores de sostenibilidad urbana.....	14
b. Indicadores turísticos sostenibles.....	17
1) Ventajas de contar con buenos indicadores turístico – sostenibles.....	19
C. MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD	20
1. Discriminar	20
2. Estadística.....	20
3. Método estadístico	20
4. Escala de Likert	21
D. SOLUCIONES SOSTENIBLES	22
1. Estudios de caso.....	22
a. Friburgo capital ecológica de Alemania	22

b.	Rurrenabaque municipio sostenible de Bolivia	23
c.	Galápagos provincia sostenible del Ecuador	24
2.	Metas y retos para ciudades sostenibles.....	25
V.	MATERIALES Y MÉTODOS	27
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR	27
1.	Localización.....	27
2.	Ubicación geográfica	27
3.	Delimitación del área	27
4.	Características climáticas.....	27
5.	Clasificación ecológica	28
6.	Características del suelo.....	28
B.	MATERIALES Y EQUIPOS	29
C.	METODOLOGÍA	29
1.	Validar un listado de indicadores turísticos para determinar el nivel de sostenibilidad en la ciudad de Riobamba.....	29
2.	Discriminar los indicadores determinantes en la sostenibilidad de la ciudad.	31
3.	Aplicar los indicadores obtenidos mediante un método estadístico, para la obtención de niveles de confiabilidad turística sostenible.	31
4.	Realizar sugerencias viables para solucionar los problemas detectados que afectan a la sostenibilidad turística en la urbe.....	33
VI.	RESULTADOS	36
A.	VALIDAR UN LISTADO DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.....	36
1.	Indicadores sugeridos según la guía práctica para la gestión de destinos turísticos (OMT, 2007).....	36
a.	Proceso de planificación	36
b.	Mecanismos de coordinación y cooperación	36
c.	Asociaciones público privadas.....	36
2.	Indicadores turísticos sostenibles propuestos por el viceministerio de turismo de Bolivia y OMT	39
3.	Indicadores de turismo sostenible propuestos en el Plan de Turismo PLANDETUR 2020. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007).....	41
B.	DISCRIMINAR LOS INDICADORES DETERMINANTES EN LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD.	50
1.	Discrimen de indicadores.....	50
a.	Indicadores cualitativos	50
b.	Indicadores Cuantitativos	51

2.	Resultados de indicadores cualitativos	54
3.	Resultados de indicadores cuantitativos	62
b.	Indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020, (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007).....	64
C.	APLICAR LOS INDICADORES OBTENIDOS MEDIANTE UN MÉTODO ESTADÍSTICO, PARA LA OBTENCIÓN DE NIVELES DE CONFIABILIDAD SOSTENIBLE EN LA CIUDAD.	67
1.	Indicadores del Viceministerio de Bolivia y OMT	67
2.	Indicadores PLANDETUR 2020.....	71
3.	Detalle de indicadores turísticos sostenibles cuantitativos evaluados	76
D.	REALIZAR SUGERENCIAS VIABLES PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DETECTADOS QUE AFECTAN A LA SOSTENIBILIDAD EN LA CIUDAD.....	80
1.	Matrices EFE, EFI y FODA	81
b.	Ámbito social.....	84
c.	Gestión Turística.....	87
d.	Ámbito Cultural	90
e.	Ámbito Ambiental.....	93
VII.	CONCLUSIONES	96
VIII.	RECOMENDACIONES	97
IX.	RESUMEN	98
X.	SUMMARY	99
XI.	BIBLIOGRAFÍA	100
XII.	ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de un destino turístico.....	9
Figura 2 . Modelo de la ciudad más sostenible.....	13
Figura 3 . Escala de Likert para evaluación de indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020.....	32
Figura 4 . Semáforo de Evaluación y Criterio de Evaluación	33
Figura 5 . Proporción entre turistas y población residente	67
Figura 6 . Ingreso de Turistas a Chimborazo año 2016.....	68
Figura 7 . Establecimientos turísticos catastrados y abiertos todo el año.....	69
Figura 8 . Ingresos por actividades económicas relacionadas al turismo en Riobamba.	70
Figura 9 . Semáforo de Evaluación y Criterio de Evaluación	73
Figura 10 . Resultados evaluación de Necesidad de Intervención y nivel de Ejecución.	73
Figura 11 . Resumen evaluación de necesidad de intervención y ejecución.....	74
Figura 12 . Seguimiento y control de indicadores turísticos sostenibles.....	75
Figura 13 . Actores del destino Riobamba por ámbitos de la sostenibilidad.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores de sostenibilidad urbana.....	16
Tabla 2: Indicadores Turísticos Sostenibles.	18
Tabla 3: Matriz resumen de los indicadores organizados por ámbito.	33
Tabla 4: Ejemplo de matrices EFE y EFI	34
Tabla 5: Matriz FODA.....	35
Tabla 6: Listado de los indicadores turísticos sostenibles Viceministerio de Turismo Bolivia y OMT, 2005	39
Tabla 7 : Indicadores PLANDETUR 2020, Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007	41
Tabla 8: Indicadores Guía Práctica para la Gestión de Destinos OMT, 2007	50
Tabla 9: Indicadores Turísticos Sostenibles Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005.....	51
Tabla 10: Indicadores PLANDETUR 2020 Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007	52
Tabla 11: Resultados Indicadores Guía Práctica para la Gestión de Destinos OMT, 2007	54
Tabla 12: Acciones que integra en conjunto la Dirección de Turismo con las diversas organizaciones y entidades de la ciudad.	58
Tabla 13: Resultados Indicadores turísticos sostenibles Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005	62
Tabla 14: Resultado indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020 Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007	64
Tabla 15: Evaluación de indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020 Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007	71
Tabla 16: Detalle de Indicadores cuantitativos turísticos sostenibles	76
Tabla 17: Matriz EFE análisis del ámbito económico.....	81
Tabla 18: Matriz EFI análisis del ámbito económico.....	82
Tabla 19: Matriz FODA del análisis del ámbito económico.	83
Tabla 20: Matriz EFE análisis del ámbito social	84
Tabla 21: Matriz EFI análisis del ámbito social.	85
Tabla 22: Matriz FODA análisis ámbito social.	86
Tabla 23: Matriz EFE análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.....	87
Tabla 24: Matriz EFI análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.....	88

Tabla 25: Matriz FODA análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.....	89
Tabla 26: Matriz EFE análisis del ámbito cultural	90
Tabla 27: Matriz EFI análisis del ámbito cultural.	91
Tabla 28: Matriz FODA análisis del ámbito cultural.	92
Tabla 29: Matriz EFE análisis del ámbito ambiental.....	93
Tabla 30: Matriz EFI análisis del ámbito ambiental.....	94
Tabla 31: Matriz FODA análisis del ámbito ambiental.....	95

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDICADORES TURÍSTICOS SOSTENIBLES PARA LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

I. INTRODUCCIÓN

A. IMPORTANCIA

El Ecuador es un país dotado de riqueza natural y cultural sin igual, la variedad de paisajes y ecosistemas que conforman las cuatro regiones que van desde la diversidad topográfica de la Amazonía a volcanes y nevados de los Andes; amplias playas en la Costa y las Islas Galápagos, conocidas como las islas encantadas en la región insular. Vale mencionar que el país, debido a su amplia diversidad de alrededor de 3 especies por cada 2000 kilómetros cuadrados y su ubicación geográfica, posee rincones declarados Patrimonio Natural y Cultural de La Humanidad por instituciones internacionales como la UNESCO. Además de la biodiversidad, el país también cuenta con pluriculturalidad, dando como resultado una variedad de lugares que visitar y culturas que conocer y valorar. (Instituto de promoción de exportaciones e inversiones PRO ECUADOR, 2012)

Esta variedad natural y cultural han propiciado que en el 2015 el número de visitantes extranjeros haya alcanzado a 1.560.429 visitantes. El arribo de visitantes extranjeros ha generado un total de 1.691,2 millones de dólares en 2015 de ingresos monetarios por turismo en el país y en el caso del turismo interno se alcanzó a 1.7 millones de dólares diarios. (MINTUR, 2015)

La Constitución de la República del Ecuador fue modificada en el 2008 con normativas que regulan y apoyan la búsqueda del cuidado del ambiente, por esta razón es imperante lograr la sostenibilidad en los ámbitos social, ambiental y económico considerándolos ejes transversales que afectan la actividad turística considerada la tercera fuente de ingreso del país. (MINTUR, 2015)

La ciudad de Riobamba se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la actividad turística, ya que se encuentra rodeada de una inmensa variedad de atractivos naturales y culturales, posee planta turística y superestructura que propician el turismo en la ciudad.

El sistema de indicadores turísticos sostenibles permitirá evaluar constantemente y de forma eficaz los niveles de sostenibilidad que cumple Riobamba, es por ello que se constituye como una herramienta vital para la gestión turística de la ciudad, que además contribuirá en un futuro a la generación de políticas públicas inclusivas.

B. JUSTIFICACIÓN

La ciudad de Riobamba posee en su territorio varias instituciones gubernamentales y no gubernamentales que aportan en el desarrollo de la actividad turística, a pesar de que, el turismo se ha desarrollado en la ciudad, no se evidencia que se lo realice con un enfoque sostenible o que se lleve un control en torno al tema, por otro lado, la carencia de información veraz y actual relativa a la actividad turística en la ciudad es un problema innegable que afecta no solo a las instituciones afines al sector turístico, sino que la población se ve afectada por el desconocimiento y la ineficiente información que recibe en la mayoría de los casos.

El turismo es reconocido como un fenómeno socioeconómico que involucra de forma directa o indirecta distintos niveles de las actividades sociales, políticas, económicas, culturales e incluso ambientales dependiendo el escenario en que tiene lugar. Los atractivos turísticos naturales, históricos culturales y socio productivos son el objeto de su consumo, por esta razón los componentes ambientales, económicos y socioculturales deben ser considerados como premisa para la sostenibilidad. (González Herrera, 2011)

De tal forma el turismo es una fuente de impactos benéficos y adversos, cuyos efectos inciden sobre los flujos turísticos, constituye un agente de cambios sociales, cuya manifestación se genera a partir del contacto entre grupos humanos diferentes, los cuales son portadores de características demográficas y culturales heterogéneas; estos cambios están básicamente condicionados por: volumen de turistas y la cantidad de población permanente residente; duración de los viajes turísticos y los tipos de relaciones; dispersión de los flujos turísticos y niveles de penetración en las comunidades; y diferencias socioculturales entre los grupos que interactúan. (González Herrera, 2011)

La presente investigación se realiza en la ciudad de Riobamba en sus cinco parroquias urbanas: Lizarzaburu, Veloz, Maldonado, Velasco y Yaruquíes con el fin de aportar con una herramienta que facilitará la gestión turística sostenible, permitirá medir el nivel de sostenibilidad de la actividad turística y la generación de información validada. El sistema de indicadores turístico sostenibles instaurará la actividad hacia un proceso eficaz y eficiente en la toma decisiones para la implementación de proyectos y mejora de procesos turísticos sostenibles, convirtiéndose así en una guía para llevar a Riobamba a constituirse como referente nacional de ciudad sostenible.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

Diseñar un sistema de indicadores turísticos sostenibles para la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

B. ESPECÍFICOS

1. Validar un listado de indicadores turísticos para determinar el nivel de sostenibilidad en la ciudad Riobamba.
2. Discriminar los indicadores determinantes en la sostenibilidad turística de la ciudad.
3. Aplicar los indicadores obtenidos mediante un método estadístico, para la obtención de niveles de confiabilidad turística sostenible.
4. Realizar sugerencias viables para solucionar los problemas detectados que afectan a la sostenibilidad turística en la urbe.

III. HIPÓTESIS

El diseño de un sistema de indicadores turísticos sostenibles aporta al desarrollo del turismo bajo criterios de sostenibilidad en la gestión turística de la ciudad.

IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. GESTIÓN TURÍSTICA

1. Turismo

La OMT, (2007) define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios profesionales.

2. Ecoturismo

Según la OMT, (2007) el ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que poseen como características lo siguiente:

- Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
- Incluye elementos educacionales y de interpretación.
- Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
- Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales, e incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turista

3. Gestión Turística

a. Definiciones

Vilcarromero, (2013) define a la gestión como la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización. Bajo este concepto se puede decir que la gestión turística es la forma de gestionar y administrar los recursos turísticos, sean estos naturales o culturales sea ésta aplicada a nivel local, regional o nacional; esta gestión buscará el manejo adecuado de los recursos y el aprovechamiento de los mismos con el fin de beneficiar y aportar al desarrollo del entorno en el que se está ejecutando la actividad turística.

La gestión turística conocida también como gestión de destinos permite proporcionar la mejor experiencia al turista, ya que desde el momento en que llega hasta el momento en que deja el destino, se ve expuesto a experiencias y servicios que le son ofertados.

La Guía Práctica para la Gestión de Destinos Turísticos (OMT, 2007), define a la gestión de destinos como la gestión coordinada de todos los elementos que componen un destino turístico, sean estas atracciones, lugares de ocio, la comercialización, acceso y fijación de precios de estos lugares. El reto de la gestión de destinos o gestión turística de un destino es vincular a todas estas diversas y diferentes entidades, para que en conjunto pongan en marcha una mejor gestión del territorio definido.

b. Elementos de un destino turístico

Los destinos turísticos están conformados por una serie de organizaciones y entidades públicas y privadas que permiten que la actividad turística se desarrolle como tal, a la vez son los responsables de que los destinos estén aptos para lidiar con su competencia diaria.

Según la Guía Práctica para la Gestión de Destinos (OMT, 2007), la gestión turística de destinos está dentro de las siguientes categorías:

- Las autoridades u organizaciones nacionales de turismo, responsables de la gestión y marketing del turismo a nivel nacional.

- La gestión regional, provincial o estatal que se encarga de la gestión y marketing del turismo en una región geográfica definida bajo la administración gubernamental, aunque puede o no estar bajo la tutela del gobierno.
- A nivel local se gestiona y comercializa el turismo basado en un área geográfica más pequeña a nivel de ciudad o pueblo.

El turista al llegar a un determinado territorio, llámese país o destino tiene una amplia variedad de opciones a su elección tanto en destinos como en servicios turísticos, es ahí donde la gestión adecuada del turismo realza un determinado territorio y le da la ventaja ante su competencia.

Si la gestión del destino es adecuada, la promoción, formación y la mejora de servicios para los visitantes puede ser muy efectiva, es decir, evitaría que exista mala inversión o a su vez un exceso de gasto en tiempo y recursos monetarios y talento humano, además de que se podría identificar mejor los vacíos y falencia que no se están abordando durante el desarrollo de la actividad turística.



Figura 1 Elementos de un destino turístico

Fuente: Guía práctica para la gestión de destinos turísticos. (OMT, 2007)

Elaborado por: Daniela Vásquez

Análisis

Mediante el presente esquema se resume la forma en que la gestión turística de un destino integra todos los actores que hacen posible y mejoran el ejercicio de la actividad turística.

Como se mencionaba anteriormente es un reto para las entidades que gestionan el turismo a los distintos niveles de gobierno o coordinación, el integrar todas las organizaciones que tanto públicas como privadas tienen el interés común de entregar al turista o visitante los mejores servicios y experiencias en su destino.

Por otro lado la gráfica permite analizar que la sostenibilidad del destino es parte vital de la gestión turística, razón por la cual se hace un énfasis en el estudio profundo de la gestión de destinos para de esta manera marcar las bases para la evaluación de la actividad turística sostenible en la ciudad de Riobamba.

c. Actores o stakeholders de la Gestión Turística

La Guía Práctica para la Gestión de Destinos Turísticos (OMT, 2007), muestra un resumen de los actores o stakeholders públicos y privados con qué opera la gestión turística, es decir las diversas entidades, servicios y organizaciones que integran un destino turístico y que hacen posible la oferta y demanda turística.

A continuación se nombra a dichas entidades:

- Gobierno regional / provincial y nacional
- Agencias de desarrollo económico
- Las autoridades locales / gobierno
- Organizaciones de gestión centrales de la ciudad
- Las autoridades de parques nacionales
- Los proveedores de transporte
- Atracciones, eventos y organizaciones culturales
- Los proveedores de alojamiento
- Restaurante, ocio y pequeños operadores
- Intermediarios (por ejemplo, operadores turísticos y organizadores de conferencias)
- Agencias de representación de destinos
- Medios de comunicación
- Consorcios turísticos locales y asociaciones
- Agencias de apoyo empresarial
- Organizaciones de desarrollo de habilidades

B. SOSTENIBILIDAD

1. Sostenibilidad

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el concepto de Desarrollo Sostenible fue descrito en 1987 en el Informe de la Comisión de Bruntland como un “desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.

a. Sostenibilidad Urbana

Según el departamento de medio ambiente y política territorial de (Gobierno Vasco - España, 2016) la sostenibilidad urbana busca una compatibilidad entre la buena calidad de vida urbana con un menor impacto negativo ambiental de los núcleos urbanos en la sostenibilidad global, esto debe verse reflejado en la sociedad, las empresas y los agentes sociales que hagan de estos cambios parte de su cotidianeidad y además se vean establecidos en políticas locales y globales.

1) Objetivos para un urbanismo más sostenible

En el libro verde elaborado por (Gobierno de España, 2012) propone objetivos que ayudaran al alcance de la sostenibilidad en el ambiente urbano, para lo cual han propuesto objetivos a realizarse en las áreas urbanas, mismos que se detallan a continuación:

- Para retomar la ciudad como proyecto el nuevo urbanismo debe apoyarse, en primer lugar, en un núcleo administrativo políticamente responsable de ese proyecto y capaz de crear la normativa necesaria, en segundo lugar, en un sistema de información que permita el seguimiento y el diagnóstico integrado de las calidades y usos del territorio y del patrimonio construido, así como del funcionamiento y las servidumbres de la ciudad y de los problemas de sus habitantes y, en tercer lugar, en un proceso de participación ciudadana que interaccione con el núcleo administrativo y con el sistema de información antes mencionados. En este marco cabe abordar objetivos específicos del urbanismo

como los que a continuación se enuncian, que hacen referencia al modelo de ciudad, a la calidad y diversidad del tejido urbano, etc. o a la reducción de los impactos ambientales más negativos.

- Ordenar la expansión urbana, reciclando tejidos urbanos, y vinculando la nueva urbanización a la ya existente.
- Mezclar rentas y culturas en el mismo tejido. La diversidad de ciudadanía es la garantía de evitar una tendencia a la creación de guetos, en los que se agrupan grupos homogéneos de habitantes.
- Reducir los impactos del proceso urbanizador en las zonas incorporadas al desarrollo: urbanización de bajo impacto, urbanismo bioclimático, patrones de reducción del consumo de agua, energía y materiales como condición para los nuevos desarrollos.
- Aumentar la complejidad urbana en los tejidos urbanos existentes creando nuevas áreas de centralidad y en los nuevos potenciando la mezcla de usos urbanos y la proximidad como base de la accesibilidad. Combinar una estructura policéntrica con unos núcleos basados en el principio de conseguir una ciudad de las distancias cortas en cada centro, conectado mediante las estructuras del transporte público.
- Aumentar la calidad urbana, mediante el buen diseño urbano en especial de la red de espacios y equipamientos públicos con el fin de determinar nuevos equilibrios entre el lleno y el vacío, entre la compresión y la descompresión urbana.
- Establecer una matriz verde que conecte el verde periurbano con las masas vegetadas internas, a través de corredores urbanos, a la vez que se amplía la superficie urbana permeable y, con ello, el índice biótico del suelo.
- Vincular la urbanización y los equipamientos al desplazamiento preferente en transporte público, a pie y en bicicleta.

2) Modelo de la ciudad más sostenible

Ámbitos de intervención



Figura 2 . Modelo de la ciudad más sostenible

Fuente: (Agencia de Ecología Urbana de Barcelona - España, 2010)

El nuevo modelo urbano sostenible recoge un enfoque sistémico de la relación ciudad-medio y de los elementos que lo componen. Se estructura en siete ámbitos que a su vez, responden a cuatro ejes fundamentales: la compacidad, la complejidad, la eficiencia y la estabilidad.

La compacidad y la funcionalidad es el eje que atiende a la realidad física del territorio y, por tanto, a las soluciones formales adoptadas: la densidad edificatoria, la distribución de usos espaciales, el porcentaje de espacio verde o de viario. Determina la proximidad entre los usos y funciones urbanas.

La complejidad atiende a la organización urbana, al grado de mixticidad de usos y funciones implantadas en un determinado territorio. La complejidad urbana es el reflejo de las interacciones que se establecen en la ciudad entre los entes organizados, también llamados personas jurídicas: actividades económicas, asociaciones, equipamientos e instituciones.

La eficiencia es el eje relacionado con el metabolismo urbano, es decir, con los flujos de materiales, agua y energía, que constituyen el soporte de cualquier sistema urbano para

mantener su organización y evitar que sea contaminado. La gestión de los recursos naturales debe alcanzar la máxima eficiencia en el uso con la mínima perturbación de los ecosistemas.

La cohesión social atiende a las personas y a las relaciones sociales en el sistema urbano.

2. Validación

Green Facts ORG, (2016) de acuerdo a esta organización la definición de validación es la siguiente: “La validación es la forma de confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto. Mediante los resultados de la validación se puede juzgar la calidad, la fiabilidad y la constancia de los resultados analíticos”.

3. Indicador

La Universidad de Granada, (2007) señala que el indicador, es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar. No se pueden tomar decisiones por simple intuición. Los indicadores mostrarán los puntos problemáticos del proceso y nos ayudarán a caracterizarlos, comprenderlos y confirmarlos.

a. Indicadores de sostenibilidad urbana

La Agencia de Ecología Urbana de Barcelona - España, (2010) desarrolló un proyecto de indicadores de sostenibilidad urbana que responden a una doble visión temporal de admisibilidad o mejora de la situación actual y de mantenimiento de la capacidad de respuesta para que la situación futura sea también admisible o mejor.

La selección de los indicadores responde a cuatro criterios básicos: relevancia en el marco del modelo de ciudad sostenible, evaluación para medir el progreso hacia los objetivos,

coordinación para la comparación entre territorios y tejidos urbanos y viabilidad en cuanto a la disposición de información de base.

La clasificación temática de los indicadores se estructura en ocho grandes ámbitos:

- Ocupación del suelo, objetivo: consumo eficiente del suelo.
- Espacio público y habitabilidad, objetivo: espacio público de calidad.
- Movilidad y servicios, objetivo: movilidad sostenible.
- Complejidad urbana, objetivo: diversidad de usos y funciones.
- Metabolismo urbano, objetivo: máxima autosuficiencia de los flujos metabólicos.
- Espacios verdes y biodiversidad urbana, objetivo: aumento de la biodiversidad urbana.
- Cohesión social, objetivo: aumento de la cohesión social.
- Función guía de la sostenibilidad, objetivo: eficiencia en el sistema urbano.

A continuación se muestra la tabla de indicadores planteados:

Tabla 1: Indicadores de sostenibilidad urbana. Agencia de Ecología Urbana de Barcelona – España, 2010.

OCUPACIÓN DEL SUELO	
Intensidad de uso	Densidad urbana de viviendas
	Compacidad absoluta
ESPACIO PÚBLICO Y HABITABILIDAD	
Ordenación	Compacidad corregida
Calidad del espacio público	Accesibilidad del viario público peatonal
	Calidad del aire
	Confort acústico
	Confort térmico
	Percepción espacial de verde urbano
	Índice de habitabilidad en el espacio público
	Índice de habitabilidad global
MOVILIDAD Y SERVICIOS	
Configuración de la red	Modo de desplazamiento de la población
	Proximidad a redes de transporte alternativo al automóvil
Funcionalidad	Reparto del viario público
	Proximidad a aparcamiento para bicicletas
	Proximidad al servicio de préstamo de bicicletas
Dotación de infraestructura	Aparcamiento para el vehículo privado fuera de calzada
	Déficit de aparcamiento para el vehículo privado
	Operaciones de carga y descarga fuera de calzada
COMPLEJIDAD URBANA	
Diversidad	Complejidad urbana
	Equilibrio entre actividad y residencia
	Actividades de proximidad
	Actividades densas en conocimiento
Funcionalidad	Continuidad espacial y funcional de la calle corredor
METABOLISMO URBANO	
Energía	Consumo energético
	Autosuficiencia energética
Agua	Consumo hídrico
	Suficiencia hídrica
Alimentos	Autoproducción alimentaria
	Recogida selectiva neta
	Residuos de la construcción
	Consumo energético del/los sistema/s de recogida
Residuos y materiales	Dotación de contenedores de recogida de residuos
	Proximidad a punto de recogida
	Proximidad a puntos limpios
	Cierre de ciclo de materia orgánica
	Emisión de gases de efecto invernadero
ESPACIOS VERDES Y BIODIVERSIDAD URBANA	
Estructura	Permeabilidad del suelo
	Superficie verde por habitante
	Índice de abundancia de aves en la ciudad

	Proximidad simultánea a espacios verdes
Potencial	Índice de funcionalidad de parques y jardines
	Densidad de árboles por tramo de calle
	Diversidad del arbolado urbano
	Conectividad de la red verde
COHESIÓN SOCIAL	
Mezcla de población	Índice de envejecimiento
	Población extranjera
	Titulados superiores
Vivienda	Vivienda protegida
Equipamientos	Dotación de equipamientos
	Proximidad a equipamientos básicos
FUNCIÓN GUÍA DE LA SOSTENIBILIDAD	
Eficiencia del sistema urbano	

Fuente: (Agencia de Ecología Urbana de Barcelona - España, 2010)

b. Indicadores turísticos sostenibles

En el informe final del Taller Regional para Países Andinos sobre indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005) se hace un análisis y planteamiento de indicadores sostenibles dirigidos para destinos turísticos, en el informe se detalla los alcances que se pueden lograr mediante la aplicación de los indicadores mencionados.

Los indicadores pueden medir:

- Cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos.
- Cambios en los factores externos que afectan al turismo.
- Las repercusiones del turismo.

Además indican que para la elaboración de indicadores sobre la sostenibilidad es igualmente útil la información cuantitativa como la cualitativa. Normalmente, los indicadores se eligen de entre una serie de conjuntos de datos o fuentes de información posibles por su importancia para los principales problemas a los que deben hacer frente los gestores turísticos. La utilización de esos indicadores puede culminar en la adopción de medidas que anticipen y prevengan situaciones indeseables (o no sostenibles) en los destinos.

Tabla 2: Indicadores Turísticos Sostenibles. (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados
1. Satisfacción de los residentes con el turismo	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo
2. Efectos del turismo en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia) • Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios infraestructura (basado en cuestionario) • Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo)
3. Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida) • Percepción de la relación calidad-precio • Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
4. Estacionalidad del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año) • Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia • Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año • Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales)
5. Beneficios económicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total) • Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad
6. Gestión energética	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) • Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético • Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)
7. Disponibilidad y conservación del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día • Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)
8. Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales • Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia
9. Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario) • Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento
10. Gestión de los residuos sólidos (basuras)	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes) • Volumen de residuos reciclados (m3)/ • Volumen total de residuos (m3) (especificar por tipos diferentes) • Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)
11. Control del desarrollo turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo. • Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)
12. Control de la intensidad de	<ul style="list-style-type: none"> • Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo)

Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones) por kilómetro cuadrado del lugar de destino promedio/ mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia
-----	--

Fuente: (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

1) **Ventajas de contar con indicadores para el turismo sostenible**

La OMT, (2005) detalla a continuación las ventajas que suponen el implementar buenos indicadores turísticos sostenibles en los destinos turísticos:

- Mejora de la adopción de decisiones, disminución de los riesgos o costos.
- Detección de los problemas emergentes, posibilidad de prevención.
- Identificación de las repercusiones, posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad.
- Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión, evaluación de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo.
- Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación, determinación de los límites y las oportunidades.
- Mayor responsabilización, el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilización y su prudente utilización en la adopción de decisiones.
- Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua, incorporación de soluciones a la gestión.

C. **MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

1. **Discriminar**

Según el análisis y estudio de (Rodríguez Mondoñedo, 2008) dice que discriminar proviene del latín “discrimināre”, que significaba separar o diferenciar. Para el contexto del presente trabajo se lo utiliza de forma que se pueda seleccionar excluyendo aquello que no se utilizará o aplicará en el ejercicio de cualquier tipo de actividad.

2. **Estadística**

La definición de los autores (Samperio Pacheco, Pérez Olguín, Zúñiga Mera, Hernández Serrano, & Domínguez Narváez, 2011) es que la estadística es una parte de las matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población. Además clasifican a la estadística en dos ámbitos:

- **Estadística descriptiva**, realiza el estudio sobre la población completa, observando una característica de la misma y calculando unos parámetros que den información global de toda la población.
- **Estadística inferencial**, realiza el estudio descriptivo sobre un subconjunto de la población llamado muestra y, posteriormente, extiende los resultados obtenidos a toda la población.

3. **Método estadístico**

“El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

Las características que adoptan los procedimientos propios del método estadístico dependen del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión.” (Obregón, 2015)

4. Escala de Likert

La escala de Likert es un método estadístico creado en el año de 1932 por Rensis Likert, permite dar una ponderación a un listado de ítems mediante una calificación, la cual, posteriormente permite detectar los síntomas que están afectando al sujeto en evaluación, a su vez también se pueden identificar las fortalezas de este.

Las escalas de Likert son unidimensionales (miden un solo rasgo) en la naturaleza. Cada pregunta específica (o "ítem") puede tener su respuesta analizada por separado, o tenerla sumada con otros ítems relacionados para crear una puntuación para un grupo de enunciados de la misma naturaleza, razón por la cual a las escalas de Likert se las llama a veces escalas sumativas. (Bertram, 2007)

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. (Matute, 2011)

D. SOLUCIONES SOSTENIBLES

1. Estudios de caso

a. Friburgo capital ecológica de Alemania

En Alemania en general se ha establecido normativas enfocadas a la sostenibilidad en general. Friburgo es conocida como la capital ecológica de Alemania, esta ciudad tiene en particular su vocación ecológica que comenzó hace 43 años atrás cuando la ciudadanía impidió la construcción de una planta nuclear, desde entonces a lo largo de los años han ido incrementando medidas ecológicas dirigidas a hacerla la ciudad alemana más sostenible. (Organización Ecotumismo, 2014)

Friburgo ha implementado medidas sostenibles como:

- En el transporte el límite de velocidad es de máximo 60km/h
- Hay normativa para reducir la cantidad de vehículos en la ciudad con alrededor de 80 vehículos por cada 1000 habitantes, la ciudad posee alrededor de 12500 habitantes en 87 hectáreas o 15000 hab/km²
- Implementación de energías renovables como eólica, solar o biomasa en la edificación.
- Se ha fomentado el uso de la bicicleta o la caminata y la construcción de una red de transporte público de bajo costo y con bonos para que sea más utilizada que el transporte particular.
- La promoción y la adaptación de los espacios físicos para el uso de la bicicleta es algo primordial en la ciudad.
- Los tranvías para la red de transporte público tienen más de 40 metros y se les adaptó en tamaño al patrimonio histórico de la ciudad sin derribarlos o modificarlos.
- La línea del tranvía discurre sobre hierba para atenuar el ruido.
- Los paseos turísticos se realizan en bicicleta con recorridos de 2 hasta 6 horas dependiendo el lugar a visitar.

b. Rurrenabaque municipio sostenible de Bolivia

“Rurrenabaque es un municipio bendecido por maravillas naturales y estratégicamente ubicado, entre las serranías de los Andes tropicales y la llanura amazónica, lo que ha permitido la llegada de viajeros y exploradores desde los tiempos más remotos. Además, está rodeado de áreas protegidas por el Estado boliviano, ricas en biodiversidad y habitadas por poblaciones originarias con una amplia herencia cultural.” (Allgoewer, 2011)

En Rurrenabaque se han implementado acciones de gestión turística, programas y actividades bajo criterios de sostenibilidad, (Allgoewer, 2011) hace un análisis profundo del cual se pueden detallar dichas acciones a continuación:

- Posee un plan municipal de turismo para el desarrollo de talleres y encuentros con el sector privado de turismo además mediante este plan e dirigen las actividades a ejecutar a lo largo del año.
- El capital humano que labora en la Dirección Municipal de Turismo fue capacitado para el manejo y procesamiento de la información turística.
- Poseen un sistema de control y procesamiento de estadísticas de turismo que al final de cada año arroja resultados de datos generales y específicos del movimiento turístico en todo el destino Rurrenabaque, los datos son analizados, publicados y presentados anualmente.
- Se realizó un taller internacional de indicadores de sostenibilidad turística gestionados con el Viceministerio de Turismo de Bolivia y la Organización Mundial de Turismo, siendo Rurrenabaque el caso de estudio.
- Han creado una base de datos con bibliografía turística y archivos de consulta.
- Han desarrollado estrategias de mercadeo y promoción.
- Implementaron una oficina específicamente dedicada a brindar información turística y para la atención de reclamos.
- Han ejecutado el programa de certificación turismo sostenible donde ocho empresas se certificaron, además de que crearon un manual de buenas prácticas de turismo sostenible.
- Han desarrollado un sistema de capacitaciones basados en la demanda de los operadores de turismo y otros sectores, en donde aprendieron sobre gestión

empresarial, técnicas de mejoramiento y mercadeo para empresas turísticas, manipulación segura de alimentos, primeros auxilios, elaboración de manuales de ventas y de funciones de la empresa y el manejo de sistemas fotovoltaicos.

- La ejecución de un programa de concientización y sensibilidad turística dirigida a la población urbana de Rurrenabaque ya que son los receptores de los turistas que llegan a conocer los recursos naturales y culturales del destino. Realizaron una campaña de concientización ejecutado por medios de comunicación, obteniendo como resultados una evidencia en cambios positivos de actitud hacia el medio ambiente y hacia la calidad de los servicios.

c. Galápagos provincia sostenible del Ecuador

“A nivel nacional, el archipiélago de Galápagos es una de las provincias más sostenibles del país, donde el 53% de los ingresos económicos provienen principalmente del turismo. A pesar que las especies introducidas y el turismo descontrolado pusieron a Galápagos en la Lista de la UNESCO para Patrimonios en Peligro en el 2007, la biodiversidad de las islas ha inspirado esfuerzos de conservación ambiental tanto en ciudades como en zonas naturales y desde el 2010 las Islas ya no constan en aquella lista”. Revista Enfoque. (Universidad San Francisco de Quito, 2014)

En Galápagos, se han implementado varias estrategias para apuntar hacia a la sostenibilidad, entre ellas tenemos:

- Se ha declarado como área protegida al 97% del territorio prístino del archipiélago de Galápagos, incluida la reserva marina.
- La buena atención a los turistas es una clave para dar una buena imagen del destino y a la vez garantizan el incremento del consumo de servicios.
- Han impulsado actividades eco-turísticas para que el visitante tenga más contacto con la vida diaria de las comunidades locales, de esta forma pueden conocer y valorar sus recursos naturales y culturales.
- En la isla San Cristóbal construyeron un eco-malecón como un espacio público para turistas y pobladores donde pueden realizar caminatas y pasear en bicicleta mientras disfrutan del paisaje natural. Aquí se encuentran ubicados basureros para

la clasificación de desechos orgánicos, inorgánicos y reciclables. La isla posee también tres molinos de viento para la producción de energía eólica.

- Las islas Baltra y Puerto ayora tiene proyectos de implementación de paneles solares para generación de energía fotovoltaica.

2. Metas y retos para ciudades sostenibles

La fundación española (ECODES. España, 2011) propone 15 retos con el fin de que las ciudades con mayor población construyan el tránsito hacia una economía baja en carbono, generando empleo de calidad.

A continuación se exponen los 15 retos propuestos:

- Conseguir que el 80% de la población tenga acceso, a menos de 300 metros, a los equipamientos públicos básicos (transporte público, centros educativos, recogida selectiva).
- Implementar acciones de renovación urbana con el objetivo de favorecer el futuro de la ciudad consolidada.
- Reducir un 40% las emisiones de CO₂ hasta los 4 años posteriores.
- Apostar por la eficiencia energética.
- Firmar acuerdos con empresas de servicios energéticos para impulsar las inversiones en eficiencia energética.
- Impulsar las energías renovables.
- Desarrollar actuaciones para fomentar los desplazamientos en transporte público, a pie y en bicicleta.
- Transformar el 70% de la superficie del centro de la ciudad con peatonalización blanda.
- Promocionar el uso de vehículos eléctricos hasta alcanzar, al menos, el 10%.
- Rehabilitar energéticamente el 10% del parque de vivienda en los 4 años siguientes y el 50% de edificios públicos rehabilitados con el objetivo “cero emisiones”.
- Obtener la certificación energética del 100% de edificios de nueva construcción, aplicando incentivos fiscales en función de la calificación.

- Favorecer la economía, la producción y el consumo de proximidad, el comercio, la distribución y el tejido comercial local.
- Introducir cláusulas sociales y criterios ambientales en el 100% de los pliegos de contratación de obras, servicios y compras.
- Incrementar la eficiencia en el uso del agua.
- Reducir, reutilizar y reciclar no más de 385 Kg por habitante y año.

V. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

La investigación se realizará en la ciudad de Riobamba ubicada en la provincia de Chimborazo, en la zona central interandina del Ecuador.

2. Ubicación geográfica

Coordenadas en UTM, Zona 17S, DATUM WGS 84

X: 759607	Y: 9814770
------------------	-------------------

Altitud: 2200 a 5000 m.s.n.m.

Fuente: Cartografía base del Instituto Geográfico Militar

3. Delimitación del área

Norte	Cantones Guano y Penipe
Sur	Cantones Colta y Guamote
Este	Cantón Chambo y la provincia Morona Santiago
Oeste	Provincias Bolívar y Guayas

4. Características climáticas

El clima es templado con una temperatura promedio anual de 14°C, su precipitación promedio anual varía entre 200 a 500 mm.

5. Clasificación ecológica

Según MAE, (2012) el cantón Riobamba pertenece a la clasificación ecológica denominada Herbazal húmedo montano alto superior de páramo.

Este ecosistema está conformado por una vegetación menos densa que el herbazal montano alto y montano alto superior de páramo y se encuentra dominado por especies de *Stipa*, *Senecio tertifolius* y *Plantago* spp. Ocurre en enclaves volcánicos y montañas asociados a efectos de la sombra de lluvia, generalmente en la cordillera occidental en las provincias de la sierra central del Ecuador, como ocurre en el flanco exterior occidental del volcán Chimborazo. En general la riqueza y diversidad de especies es más baja que en herbazales más húmedos y familias como *Gentianaceae* está ausentes.

6. Características del suelo

El (MAE, 2012) explica que debido a la estacionalidad marcada y a la humedad relativamente baja de estos ecosistemas la concentración de carbono orgánico en el suelo es menor que en los páramos húmedos. Esto los hace más frágiles y menos resilientes a disturbios causados por actividades humanas. Por ejemplo, la aridez de la porción noroccidental del Volcán Chimborazo se explica tanto por el efecto de sombra de lluvia como por el uso intensivo histórico. En otros sitios con mayor predominancia de suelos con alto contenido de Carbono, uno de los principales efectos de la degradación del suelo es la reducción de la porosidad del suelo por la disminución en la capacidad de infiltración e incremento en el drenaje y flujos superficiales contribuyendo al proceso de erosión.

Relieve

Las cuatro parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba se encuentra ubicadas en la llanura de Tapi, en la provincia de Chimborazo que está entre las hoyas Chambo y Chanchán; la hoya de Chambo o Riobamba se encuentra entre los nudos Sanancajas al norte y el nudo de Tiocajas al sur, entre Guamote y Tixán. (Libro interactivo: La Región Interandina Ecuatoriana)

B. MATERIALES Y EQUIPOS

1. Materiales

Material de oficina

2. Equipos

Computador, cámara fotográfica, GPS, impresora, flash memory, escáner y proyector.

C. METODOLOGÍA

La presente investigación aplicó de manera general los métodos cualitativo y cuantitativo.

El método cualitativo utilizó técnicas de investigación bibliográfica, e instrumentos de análisis e investigación como entrevistas y observaciones directas.

En el método cuantitativo se realizaron análisis estadísticos, informes y estudios realizados en el área.

Para el cumplimiento de los objetivos específicos planteados se desarrolló la siguiente metodología:

1. Validar un listado de indicadores turísticos para determinar el nivel de sostenibilidad en la ciudad de Riobamba.

Para la validación de los indicadores turísticos bajo el carácter sostenible se analizaron:

Para el área de indicadores cualitativos se analizó la Guía práctica para la gestión de destinos turísticos de la (OMT, 2007) como un referente de carácter global y mediante el cual se planteó un total de 12 indicadores cualitativos que evaluaron varios aspectos de la gestión turística aplicable a varias ciudades del mundo basada en la vasta experiencia de años de la Organización mundial de Turismo.

Para el área de indicadores cuantitativos se tomaron en cuenta dos fuentes:

- a.** Los indicadores turísticos sostenibles desarrollados en el Taller Regional para Países Andinos sobre Indicadores de Sostenibilidad en Destinos Turísticos y aplicados en Rurrenabaque para demostrar la aplicación de una metodología para la definición y utilización de indicadores en el caso real de un destino turístico. El taller se realizó con la participación de los países de la Comunidad Andina de Naciones y se lo ha tomado como un referente sudamericano desarrollado bajo la guía de la OMT aplicable a Riobamba como ciudad andina.

- b.** Posteriormente se tomaron en cuenta los indicadores cuantitativos planteados por el Ministerio de Turismo del Ecuador en el año 2007 del informe final del Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”, como un referente nacional y entorno al que se ha venido direccionando la planificación turística del país y que tiene como visión:
 - Consolidar al turismo sostenible como una herramienta eficaz para el desarrollo integral y con rentabilidad social del país.
 - Generar oportunidades de empleo y de mejoramiento de la calidad de vida de sus poblaciones, comunidades y territorios bajo un marco legal e institucional moderno y eficaz.
 - Posicionarse como un destino turístico sostenible líder altamente diverso, competitivo, seguro y de calidad en el ámbito internacional.
 - Garantizar la gestión sostenible en el desarrollo y operación turística de sus riquezas culturales y naturales; la articulación de las cadenas de valor del turismo; la seguridad y la calidad de los destinos; la innovación, el conocimiento y la tecnología aplicada; con conectividad, infraestructura y facilidades adecuadas para el turismo.

2. **Discriminar los indicadores determinantes en la sostenibilidad de la ciudad.**

Se realizó un análisis de la situación actual de la ciudad Riobamba mediante revisión de fuentes secundarias o bibliográficas y primarias como: entrevistas con técnicos del GADM Riobamba, expertos académicos y líderes sectoriales de la ciudad en el ámbito turístico; Observación directa entorno a los criterios de sostenibilidad que sugieren determinados indicadores tomados del análisis del Objetivo 1.

Además, para discriminar los indicadores que determinaron la sostenibilidad de la ciudad de Riobamba, se seleccionaron y modificaron los indicadores que se acoplaron a la realidad actual de la ciudad de Riobamba, con la ayuda de reuniones con los involucrados y expertos en el sector turístico como lo es la Dirección de Gestión de Turismo (DITUR) del GADM Riobamba junto con quienes se excluyeron aquellos indicadores que no se ajustaron apropiadamente a dicha realidad (Tablas 6, 7 y 8).

3. **Aplicar los indicadores obtenidos mediante un método estadístico, para la obtención de niveles de confiabilidad turística sostenible.**

- Los indicadores seleccionados han sido analizados a profundidad y luego se buscaron diferentes métodos estadísticos que ofrezcan de una manera sencilla y replicable una medición útil de indicadores para el GADM Riobamba y todos los involucrados, luego se ha podido darles la respectiva interpretación gráfica en el caso de los que son factibles de graficar.
- Dentro de los métodos estadísticos analizados, se determinó que la Escala de Likert, es una escala flexible y adaptable al tipo de evaluación que se quería realizar.
- La escala de Likert ha proporcionado de forma eficaz el nivel de intervención y ejecución en donde se pueden denotar los principales puntos que requieren mayor atención y son sujetos de una breve solución, mientras que a su vez las fortalezas o actitudes positivas también se pudieron observar.

- Los datos han sido sistematizados de manera que se puedan comprender e interpretar adecuadamente y así detectar los síntomas que afectan al desarrollo sostenible en el sector turístico de la ciudad.

La escala de Likert adaptada al presente trabajo de investigación se aplicó de la siguiente manera:

- Los indicadores fueron enlistados y organizados por ámbitos para obtener una evaluación independiente de cada ámbito y a su vez también total con la suma de todos los ámbitos.
- Se evaluó la gestión turística que se ha ejecutado en cada indicador evaluado bajo la ponderación que va desde un nivel Nulo, Medio, Medio Alto y Alto. La calificación de cada nivel depende del número de indicadores evaluados en cada ámbito pero con el objeto de que el nivel de ejecución del ámbito llegue al 100%.

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE PLANDETUR 2020						
		GESTION TURÍSTICA URBANA				
		DEL				AL
No.	Preguntas	Nulo	Medio	Medio Alto	Alto	FACTOR EJECUCIÓN (%)
Equidad Social						
		Cantidad	8	17	25	33
1	Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres	x				8
2	Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres.		x			17
3	Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios	x				8

Figura 3 . Escala de Likert para evaluación de indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020.

Elaborado por: Daniela Vásconez

- Se utilizó un semáforo gráfico para la interpretación e identificación del nivel de confiabilidad en la sostenibilidad de la ciudad por ámbito y de forma general.

El semáforo de evaluación muestra los colores respectivamente con la siguiente explicación:

Rojo como una señal de alarma en los ámbitos que requieren inmediata atención o intervención, el color Naranja como un punto medio en donde se puede encontrar ciertas falencias, que si bien no son graves, se les debe dar también la respectiva importancia; y

el color Verde en señal de un nivel de ejecución importante en la gestión turística sostenible y que representa a su vez las fortalezas que presenta la ciudad.

CRITERIO DE EVALUACION		
COLOR	NIVEL DE NECESIDAD INTERVENCIÓN Y EJECUCIÓN	
	ALTO	Ejecución menor al 50%
	MODERADO	Ejecución entre el 50 hasta el 75%
	BAJO	Ejecución más del 75%

Figura 4 . Semáforo de Evaluación y Criterio de Evaluación

Elaborado por: Daniela Vásconez

4. Realizar sugerencias viables para solucionar los problemas detectados que afectan a la sostenibilidad turística en la urbe.

Para el desarrollo de este objetivo, se elaboraron las matrices EFE, EFI y FODA, mismas que se elaborarán tomando en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación y el análisis obtenidos en el proceso de construcción de este trabajo de investigación.

Con fines organizativos y de planificación la investigadora generó una metodología de análisis hecho en gabinete, aplicada para priorizar los puntos fuertes y puntos débiles dentro de componentes directamente relacionados con el turismo de la ciudad de Riobamba.

Los indicadores turísticos sostenibles cualitativos y cuantitativos fueron reorganizados según su naturaleza correspondiente a cada uno de los ámbitos evaluados, para posteriormente dar paso al análisis en las matrices EFI, EFE Y FODA.

Tabla 3: Matriz resumen de los indicadores organizados por ámbito.

Ámbito	Número de Indicadores analizados
Económico	6
Social	5
Gestión Turística	21
Cultural	5
Ambiental	2

Elaborado por: Daniela Vásconez, 2017

Análisis con las matrices EFE, EFI y FODA

- Cada ámbito fue analizado con la matriz EFE que fue realizada para sopesar las oportunidades y amenazas de los factores externos y las fortalezas y debilidades de los factores internos en la matriz EFI, asignando un peso relativo de 0.0 no es importante a 0.9 muy importante, la suma de todos debe ser 1.
- Luego se asignó de igual forma una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores donde 4 es una respuesta superior, 3 una respuesta superior a la media, 2 una respuesta media, 1 es una respuesta mala.
- El proceso continúa con la multiplicación del peso por la calificación de cada uno de los factores, al final se suman todos y se obtiene el valor del peso ponderado donde se determina la respuesta de gestión ante cada ámbito evaluado. Esta respuesta va a variar en la escala del 1 baja al 4 alta.

Tabla 4: Matrices EFE y EFI

MATRIZ EFE/EFI			
Factores determinantes de éxito/Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades/Fortalezas			
1. El Estado ecuatoriano garantiza la libertad...	0.2	4	0.8
2. Existe normativa e instituciones legales como...	0.1	3	0.3
3. Los GAD's de todos los niveles de gobierno...	0.2	2	0.4
4. ONG's y ORG's apoyan a grupos sociales...	0.1	4	0.4
Amenazas/Debilidades			
1. La ciudadanía en general no está capacitada...	0.3	2	0.6
2. La oferta turística del país...	0.1	1	0.1
Total	1.00		2.6

Realizado por: Daniela Vásconez

- Por último los factores que hayan tenido las calificaciones más altas son elegidos para el análisis en la matriz FODA, en donde se confrontarán: las fortalezas y oportunidades FO, las debilidades y amenazas DA, las fortalezas y amenazas FA y las debilidades y oportunidades DO; con el fin de generar estrategias que mitiguen los aspectos negativos o mejoren los aspectos positivos de los factores internos o externos de cada ámbito analizado.

Tabla 5: Matriz FODA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS	FA
<ul style="list-style-type: none"> • El Estado ecuatoriano garantiza... 	<ul style="list-style-type: none"> • La ciudadanía en general... 	<ul style="list-style-type: none"> Mediante el Ministerio...
FORTALEZAS	DEBILIDADES	DO
<ul style="list-style-type: none"> • Existen convenios.... 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen asociaciones... 	<ul style="list-style-type: none"> El GAD municipal...
FO	DA	
<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar mediante... 	<ul style="list-style-type: none"> • El GAD... 	

Realizado por: Daniela Vásquez

Además de estos análisis, se buscaron estudios de caso a nivel mundial, regional y local que pueden aportar sugerencias para mejorar problemas de la sostenibilidad turística en la ciudad de Riobamba.

VI. RESULTADOS

A. VALIDAR UN LISTADO DE INDICADORES TURÍSTICOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SOSTENIBILIDAD EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

1. Indicadores sugeridos según la guía práctica para la gestión de destinos turísticos (OMT, 2007)

Los presentes indicadores se proponen en base a las sugerencias y estudios que presenta la guía, al estar dirigida hacia cualquier nivel de gestión turística es posible su aplicación para la evaluación de la actividad turística en la ciudad de Riobamba.

a. Proceso de planificación

- ¿Posee la ciudad un plan de gestión turística?
- ¿Integra las acciones de las diversas organizaciones?
- ¿Da seguimiento al enlace entre estrategia y acción propuesta?
- ¿Se basa en los resultados obtenidos para promocionar el destino?

b. Mecanismos de coordinación y cooperación

- ¿Desarrolla estrategias o planificación para desarrollo turístico conjunto con otras localidades?
- ¿Desarrolla productos de promoción integrados?

c. Asociaciones público privadas

- ¿Existe una buena relación de trabajo entre socios?

- ¿Se adaptan las asociaciones a las políticas definidas para el logro de objetivos comunes?
- ¿Se realizan alianzas temporales o permanentes con el fin de cumplir con estrategias?
- ¿Existe un establecimiento legal y financiado de manera conjunta con el propósito de cumplir con objetivos definidos?
- ¿Existen alianzas o asociaciones con fines o propósitos de cuidado medio ambiental?
- ¿Existen asociaciones con fines sociales?

2. Indicadores turísticos sostenibles propuestos por el viceministerio de turismo de Bolivia y OMT

Se tomó en cuenta estos indicadores ya que la ciudad de Riobamba comparte características que permiten la adaptación de este listado a la evaluación turística sostenible de la ciudad.

Tabla 6: Listado de los indicadores turísticos sostenibles planteados por el (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados
1. Satisfacción de los residentes con el turismo	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo
2. Efectos del turismo en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia) • Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios infraestructura (basado en cuestionario) • Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo)
3. Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida) • Percepción de la relación calidad-precio • Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino
4. Estacionalidad del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año) • Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia • Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año • Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales)
5. Beneficios económicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total) • Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad
6. Gestión energética	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día) • Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético • Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)
7. Disponibilidad y	<ul style="list-style-type: none"> • Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día • Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)

conservación del agua	
8. Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales • Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia
9. Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario) • Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento
10. Gestión de los residuos sólidos (basuras)	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes) • Volumen de residuos reciclados (m3)/ • Volumen total de residuos (m3) (especificar por tipos diferentes) • Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)
11. Control del desarrollo turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo. • Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)
12. Control de la intensidad de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo) • Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones) por kilómetro cuadrado del lugar de destino promedio/ mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia

Fuente: (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

3. Indicadores de turismo sostenible propuestos en el Plan de Turismo PLANDETUR 2020. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

Los indicadores expuestos a continuación han sido propuestos por el MINTUR con el fin de propiciar el mejoramiento de la gestión y actividad turística en el país.

Se toma en cuenta esta referencia nacional para adaptarla a la realidad de la ciudad de Riobamba, para evaluar los aspectos que como destino turístico nacional debe cumplir la ciudad según la actual planificación turística nacional.

Tabla 7 : Indicadores PLANDETUR 2020, (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

OBJETIVOS, POLITICAS E INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE VINCULADOS A METAS GENERALES DEL PLANDETUR 2020			
Objetivos del desarrollo turístico sostenible (OMT)	Temas estratégicos a los que da seguimiento en PLANDETUR 2020	Políticas asociadas a los objetivos (PNUMA-OMT)	Indicadores Indicadores Sugeridos
1. Viabilidad económica:	Temas de Marketing y Promoción Turística	Inteligencia de mercados	-Número y porcentaje de negocios turísticos que manejan información sobre mercados externos. -Volumen de productos de marketing para segmentos específicos de mercado, generados por autoridades locales, consorcios empresariales, etc.
	Temas de Marketing y Promoción Turística	Satisfacción de visitantes	-Expectativas satisfechas o rebasadas de turistas. -Relación costos-precios de alojamientos y atracciones en relación con similares. -% de turistas que recomendarían el destino a otros.

	Temas de Gobernanza Temas de Marketing y Promoción Turística	Entorno empresarial favorable	<ul style="list-style-type: none"> -Beneficio anual de establecimientos turísticos. -Número y porcentaje de negocios turísticos que comercian por Internet. -Flujo aéreo (número de vuelos) desde los principales mercados. -Costos de transporte aéreo frente al de mercados competidores.
	Temas de Gobernanza	Atractividad de destinos	<ul style="list-style-type: none"> -% de turistas atraídos por características únicas de atractivos. -Clasificación de singularidad dada por turistas.
	Temas de Gobernanza Temas de Fomento de Inversiones y Gestión Financiera para el Desarrollo del Turismo	Apoyo a negocio turístico	<ul style="list-style-type: none"> -% de negocios turísticos que han integrado sus metas en estrategias de destino. -% y cuantía de presupuesto público o de OGDs utilizado en promoción turística y/o servicios turísticos -% y cuantía de crédito utilizado por negocios turísticos.
2. Prosperidad local:	Temas de Gobernanza	Reducción de fugas	<ul style="list-style-type: none"> - % de reservaciones realizadas directamente por empresas locales. - % de mano de obra local ocupada en empresas turísticas.(H-M, grupos de edad)
	Temas de Gobernanza	Fortalecimiento de asociatividad empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> - % de suministros adquiridos localmente en destinos prioritarios. - Número de proveedores/as locales de empresas turísticas. - Número de redes empresariales funcionando en torno a destinos.
	Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Marketing y Promoción Turística	Influencia en la cuantía del gasto de visitantes	<ul style="list-style-type: none"> - % de incremento de permanencia visitante/día. - Número de nuevos productos turísticos relacionados con destinos prioritarios.
		Generación de oportunidades de empleo todo el año/tiempo completo	<ul style="list-style-type: none"> - Número y porcentaje de puestos de trabajo fijos anuales en las empresas turísticas.

3. Calidad del empleo:	Temas de Marketing y Promoción Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos		-Tasa de desempleo en temporada baja. - % anual de reducción de estacionalidad turística por turismo interno, organización de eventos, ofertas, etc.
	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Adecuada aplicación de legislación laboral.	- % de trabajadores/as turísticos en goce de beneficios de ley laboral. - % de trabajadores/as turísticos informados y en goce de medidas de seguridad e higiene para su trabajo.
	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Capacitación y promoción laboral.	-Número y porcentaje de empleados del sector turístico titulados. - % de trabajadores/as turísticos que han accedido a cursos por año. % de empresas turísticas que apoyan a trabajadores/as para perfeccionamiento profesional.
4. Equidad social	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos Temas de Fomento de Inversiones y Gestión Financiera para el Desarrollo del Turismo	Desarrollo de oportunidades de ingresos para personas desfavorecidas.	- % de mano de obra local, de poblaciones pobres, ocupada en empresas turísticas.(H-M, grupos de edad, grupos indígenas) - % de suministros adquiridos de poblaciones pobres de las localidades turísticas. - Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres. - Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres. - Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios.
	Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de	Utilización de ingresos provenientes del turismo para el apoyo de programas sociales.	- Evidencias de mejoramiento de servicios básicos de comunidades pobres, como efecto de desarrollo turístico.

	Formación y Capacitación de Recursos Humanos		- % de impuestos o tasas pagadas por turistas y/o empresas turísticas, reinvertidos en lugares turísticos de zonas pobres.
5. Satisfacción del visitante	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Mejorar el acceso para todos/as.	- Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación). - Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas. - Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes.
	Temas de Gobernanza Temas de Marketing y Promoción Turística	Proporcionar oportunidades de vacaciones a los/as desfavorecidos/as.	- Número de programas de turismo social en ejecución. - Número de medidas de promoción de precios en establecimientos turísticos para segmentos de visitantes.
	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Garantizar la seguridad de los/as turistas.	- Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial. -Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene. - Eficacia para registrar y tramitar quejas de turistas (según opinión de éstos/as).
	Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Marketing y Promoción Turística	Garantizar una óptima experiencia de turistas.	- Número de paquetes turísticos que ofrecen opciones diversificadas para apreciar culturas vivas y distintos entornos naturales. -Número de establecimientos y lugares turísticos que contemplan captación de opiniones de visitantes sobre su experiencia.
6.Control local	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística		- Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo turístico como una de sus estrategias.

	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Mejorar las condiciones para la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo turístico, a nivel local.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados. - Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local. - Nivel de información de las comunidades locales respecto de proyectos turísticos específicos que pueden afectar la vida de éstas.
	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Considerar la situación específica de las comunidades indígenas y tradicionales para el control local.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas. - Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)
7. Bienestar de la comunidad	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística	Lograr un equilibrio justo en la cantidad, coordinación y ubicación de las visitas. (<i>Relación turistas/población local</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Número y porcentaje de visitantes en temporada alta y baja/total de población residente en principales destinos. - Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida. - Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.
	Temas de Gobernanza Temas de Marketing y Promoción Turística	Reducir la congestión	<ul style="list-style-type: none"> - Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos. - Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.
	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística	Planificar y gestionar las infraestructuras turísticas.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de aprobaciones de construcción de infraestructuras turísticas que contemplan estudios de impacto sobre las comunidades residentes.

	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos		<ul style="list-style-type: none"> - Relación espacios abiertos-infraestructuras turísticas cerradas. - Número de infraestructuras turísticas que posibilitan el acceso concertado de residentes.
		Influir en el comportamiento de los/as turistas hacia las comunidades locales.	<ul style="list-style-type: none"> - % de establecimientos turísticos que aplican medidas contra el turismo sexual infantil. - Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.
8. Riqueza cultural	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Garantizar conservación eficaz de sitios de patrimonio cultural e histórico.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de gobiernos locales y/o OGD que han definido y ejecutan medidas de conservación de sitios patrimoniales. - Número de sitios histórico-culturales patrimoniales sujetos a medidas de conservación en ejecución/ total de sitios.
	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Trabajar con las comunidades en la presentación y promoción de la cultura y las tradiciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de sitios patrimoniales con adecuada interpretación, nutrida por las comunidades locales residentes/total de sitios. -Número de establecimientos turísticos basados en componentes de la cultura local (mobiliario, vestimenta, comida) -Existencia de normativa y controles suficientes para evitar la venta/adquisición de piezas y elementos de valor cultural patrimonial.
9. Integridad física	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Fomento de Inversiones y Gestión Financiera para el Desarrollo del Turismo	Garantizar que los nuevos desarrollos turísticos se adapten a las condiciones medioambientales locales.	<ul style="list-style-type: none"> -Relación construcciones/ cobertura vegetal -Relación reutilización o restauración de edificios existentes/construcción de nuevos edificios turísticos.

			-Existencia y aplicación de normativa de construcción de infraestructuras en ambientes frágiles.
	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Reducir las repercusiones físicas de la actividad turística.	- Existencia y aplicación de normativa de control de actividades recreativas que impacten lugares frágiles. - Número de empresas turísticas que informen y desarrollen actividades educativas para que el comportamiento de turistas no impacte negativamente en los paisajes urbanos y rurales.
10. Diversidad biológica:	Temas de Gobernanza Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Trabajar con áreas protegidas y parques nacionales.	-Directrices de turismo sostenible en áreas protegidas aprobadas consensualmente y en aplicación, por MINTUR y MAE. - % de incremento del aporte turístico para el financiamiento de las AP. - Incremento del % de reinversión del aporte turístico en la conservación de las AP.
	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Promover el desarrollo y la gestión del ecoturismo	- Número de proyectos ecoturísticos en ejecución en el ámbito local. - Número de empresas y MIPYMES certificadas por normas de ecoturismo
	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Animar a empresarios/as a prácticas sostenibles de sus tierras mediante el turismo	- Número de empresas agrarias privadas o comunitarias que combinan actividades turísticas con sus otras actividades.
	Temas de Gobernanza	Trabajar con parques privados y reservas	- Número de parques privados que aplican normativa de conservación nacional de biodiversidad.

	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Reducir los daños al patrimonio natural debidos al turismo	-Número de empresas turísticas que impiden la amenaza a especies en extinción (tráfico ilegal, souvenirs hechos con éstas). - Existencia y aplicación de normativa de control y limitación de actividades recreativas que impacten sobre la fauna y hábitats naturales.
	Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Fomentar la sensibilización del visitante sobre la biodiversidad	-Número de lugares de interpretación para la sensibilización de los/as turistas / áreas naturales turísticas. -Número de guías y empleados/as de empresas turísticas formados en conservación de la biodiversidad.
11. Eficiencia de los recursos:	Temas de Gobernanza Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Reducir al mínimo el consumo de agua del sector turístico	-Consumo de agua por turistas (establecimientos turísticos) sobre consumo total. - Número de establecimientos turísticos que aplican medidas de ahorro de agua (reciclaje, reducción de fugas, restricción de instalaciones acuáticas)
	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Reducir al mínimo el consumo de energía proveniente de recursos no renovables.	-Porcentaje de negocios turísticos que aplican medidas de ahorro energético. - Porcentaje de consumo energético renovable en destinos y/o establecimientos turísticos.
	Temas de Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística	Garantizar el uso eficaz del suelo y de las materias primas en los desarrollos turísticos.	-Porcentaje de terreno desbrozado para construcciones turísticas.
			-Utilización de materiales autóctonos/conservación de materiales.
	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Promover una mentalidad para limitar, reutilizar y reciclar.	-Porcentaje de negocios turísticos que aplican medidas de reutilización y reciclaje de productos e insumos.

12. Pureza medioambiental	Temas de Gobernanza	Promover la utilización de un transporte más sostenible	-Tipos, capacidad y uso de transportes disponibles para acceder a destinos. -Existencia de plataformas multimodales. (Si-No)
	Temas de Formación y Capacitación de Recursos Humanos	Reducir al mínimo los residuos y depositarlos o verterlos con cuidado.	-% de establecimientos turísticos que conducen adecuadamente sus aguas residuales. - % de establecimientos turísticos que usan formas adecuadas de disposición de basura, incluyendo el reciclaje.
<p><i>Fuente: PNUMA-OMT: Guía para responsables políticos. 2006. Guía OMT, 2005.</i> <i>Elaboración: ST-EP/OMT – Silvia Vega - PLANDETUR</i></p>			

B. DISCRIMINAR LOS INDICADORES DETERMINANTES EN LA SOSTENIBILIDAD DE LA CIUDAD.

A continuación se presentan los indicadores seleccionados de los listados presentados en el apartado anterior A. para la evaluación turística sostenible de la ciudad de Riobamba.

1. Discrimen de indicadores

En conjunto con las autoridades y técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo del GAD Municipal de la ciudad de Riobamba se llegó a un consenso para el discrimen de indicadores que se podían aplicar para la evaluación turística sostenible de la ciudad. Obteniéndose así el siguiente listado por tipo de indicador.

a. Indicadores cualitativos

Los indicadores cualitativos de la Guía Práctica fueron elegidos en su totalidad (12) con la finalidad de ir formando una base de datos y organización de la información que dispone la Dirección de Turismo DITUR del GADMR.

Esta base de datos se irá alimentando posteriormente de los trabajos continuos que se realizarán dentro del proyecto matriz acordado y en desarrollo, mismo al que pertenece este proyecto de titulación.

Tabla 8: Indicadores Guía Práctica para la Gestión de Destinos. (OMT, 2007)

INDICADORES BASADOS EN LA GUÍA PRÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE DESTINOS DE LA OMT	
PROCESO DE PLANIFICACIÓN	¿Posee la ciudad un plan de gestión turística?
	¿Integra las acciones de las diversas organizaciones?
	¿Da seguimiento al enlace entre estrategia y acción propuesta?
	¿Se basa en los resultados obtenidos para promocionar el destino?
MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN	¿Desarrolla estrategias o planificación para desarrollo turístico conjunto con otras localidades?
	¿Desarrolla productos de promoción integrados?

ASOCIACIONES PÚBLICAS PRIVADAS	¿Existe una buena relación de trabajo entre socios miembros de las entidades turísticas?
	¿Se adaptan las asociaciones a las políticas definidas para el logro de objetivos comunes?
	¿Se realizan alianzas temporales o permanentes con el fin de cumplir con estrategias?
	¿Existe un establecimiento legal y financiado de manera conjunta con el propósito de cumplir con objetivos definidos?
	¿Existen alianzas o asociaciones con fines o propósitos de cuidado medio ambiental?
	¿Existen asociaciones con fines sociales?

Fuente: Guía Práctica para la Gestión de Destinos, OMT 2007

Elaborado por: Daniela Vásconez

b. Indicadores Cuantitativos

Los indicadores a continuación han sido seleccionados según su adaptabilidad a la realidad de la ciudad de Riobamba en cuanto a sostenibilidad turística y gestión, esto a su vez en torno a la disponibilidad de información que posee la DITUR y la posibilidad de levantamiento de información veraz y actual en el momento de la realización de este proyecto de titulación.

Tabla 9: Indicadores Turísticos Sostenibles (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005) (7 de 29 Indicadores originalmente)

INDICADORES TURÍSTICOS SOSTENIBLES VICEMINISTERIO DE TURISMO DE BOLIVIA Y OMT	
Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados
2. Efectos del turismo en la comunidad	Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia)
3. Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida)
4. Estacionalidad del turismo	Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año
5. Beneficios económicos del turismo	·Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total) ·Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad
11. Control del desarrollo turístico	·Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo. ·Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)

Fuente: Viceministerio de Turismo de Bolivia y OMT, 2005

Elaborado por: Daniela Vásconez

Tabla 10: Indicadores PLANDETUR 2020. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007) (20 de 93 indicadores originalmente)

Objetivos del desarrollo turístico sostenible (OMT)	Indicadores
4. Equidad social	<ul style="list-style-type: none"> - Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres. - Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres. - Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios.
5. Satisfacción del visitante	<ul style="list-style-type: none"> - Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación). - Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas. - Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Número de programas de turismo social en ejecución. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial. - Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene.
6. Control local	<ul style="list-style-type: none"> - Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo turístico como una de sus estrategias. - Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados. - Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas. - Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)
7. Bienestar de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida. - Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.

	-Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos.
	- Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.
	- % de establecimientos turísticos que aplican medidas contra el turismo sexual infantil.
	- Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.

Fuente: PNUMA-OMT: Guía para responsables políticos. 2006. Guía OMT, 2005.

Elaboración: ST-EP/OMT – Silvia Vega - PLANDETUR

2. Resultados de indicadores cualitativos

A continuación se presenta la información obtenida mediante la ayuda de las autoridades y técnicos de la DITUR del GADM Riobamba.

Tabla 11: Resultados Indicadores Guía Práctica para la Gestión de Destinos (OMT, 2007)

INDICADOR	RESULTADO/PROCESOS
¿Posee la ciudad un plan de gestión turística?	<ul style="list-style-type: none"> • Vigente la Ordenanza 014-2013 en donde se incorpora la Ordenanza de Turismo en la Municipalidad de Riobamba y la independencia de la Unidad de Turismo. • En aprobación la ordenanza del nuevo modelo de gestión bajo subprocesos en este caso la Dirección de Turismo. • Inicia la elaboración de la Ordenanza para la Dirección de Turismo • Una vez la ordenanza sea sancionada se dará paso a la ejecución del “Plan de Desarrollo para la Dinamización Turística del destino Cantón Riobamba”
¿Integra las acciones de las diversas organizaciones?	Ver Tabla 12
¿Da seguimiento al enlace entre estrategia y acción propuesta?	<p>Este seguimiento se da a través del siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de requerimientos • Planificación • Organización de recursos • Desarrollo de actividades • Control y seguimiento de actividades <p>Se basan en el Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Contrataciones (PAC) para gestionar.</p>
¿Se basa en los resultados obtenidos para promocionar el destino?	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia de promoción está definida por el perfil del turista y la motivación de viaje de la demanda que arriba hasta la ciudad de Riobamba; esta estrategia ha sido definida mediante el sistema de indicadores del proyecto de análisis de la oferta y demanda para la constitución de un Observatorio Turístico; a través del Boletín de estadísticas turísticas 2016 se establece que el medio por el cual el turista se informa mayoritariamente son las herramientas digitales con el 39%; es así que la Dirección de Turismo ha concentrado varios de sus esfuerzos de promoción como una alternativa; las redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter, la Página oficial y espacios en la plataforma de medios de comunicación con alcance internacional (Goraymi). • Los Proyectos que se ejecutan son comunicados y publicados mediante distintos canales de comunicación a nivel local nacional e internacional. Varias acciones que se han sustentado mediante la gestión y consecución de proyectos han permitido la promoción

	indirecta de la oferta turística siendo estas: la Tercera Misión Geodésica, que posiciono al Nevado Chimborazo como la montaña más alta del mundo y cuyas publicaciones se difundieron en medios de trascendencia a nivel mundial (Publicación en el New York Times)
¿Desarrolla estrategias o planificación para desarrollo turístico conjunto con otras localidades?	<ul style="list-style-type: none"> • Durante el periodo 2015 – 2016 se realizó un trabajo conjunto con todos los cantones de la Provincia de Chimborazo con el propósito de constituir EL PROYECTO DE ORDENANZA DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE TURISMO CHIMBORAZO; llegando hasta la etapa de sanción de la Ordenanza; sin embargo con el cambio de técnicos del GADPCH, no se pudo concluir con la elaboración del reglamento. • La Dirección de Gestión de Turismo ha venido trabajando articuladamente y de forma directa con varios cantones; esencialmente con quienes comparte sus límites geográficos y las áreas turísticas protegidas como las del cantón Penipe, Químiag y la Candelaria con el propósito de fortalecer el posicionamiento como destino • Desde Riobamba se ha hecho la propuesta de la creación de una Red de Información Turística de Chimborazo; con el propósito de compartir la oferta de cada uno de los cantones. • En el área pública a nivel interprovincial se trabaja con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- para el reconocimiento y uso del Distintivo Q de calidad Turística, aplicado en 10 establecimientos del catastro turístico del GADM Riobamba en los sectores de hospedaje, alimentos y bebidas.
¿Desarrolla productos de promoción integrados?	<ul style="list-style-type: none"> • En conjunto con las Juntas Parroquiales se desarrolla el Programa Turístico Productivo que consolida el Turismo Comunitario. • En Cacha con la FECAIPAK para asuntos de promoción y difusión turística como un aporte del GADM Riobamba y una forma de integrar ambos productos turísticos. • Plan de Educación Ambiental y Turístico en zona baja y media del Parque Nacional Sangay • Ministerio de Turismo - Coordinación Zonal 3; Ministerio del Ambiente - RPFCH - PNS; Ministerio del Interior – Área Intendencia; Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) - Carrera de Gestión Turística y Hotelera. “Análisis de la oferta y demanda turística para la constitución de un Observatorio Turístico”. • Ministerio de Turismo y Embajada de Francia - Fortalecimiento de rutas para la práctica de turismo de aventura en las áreas protegidas del cantón Riobamba. • Junta Parroquial de San Juan - Prospección e implementación de rutas de escalada en la parroquia de San Juan – Cañón de la Chorrera. Para beneficiar y dinamizar la economía de los emprendimientos comunitarios. • Convenio específico con la la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo-; Uso y facilitación de un distintivo de calidad a las buenas prácticas en las empresas turísticas. La dirección de turismo inicia con un proceso de fortalecimiento de la calidad de servicios turísticos y transferencia de conocimientos para la generación de capacidades locales en prestadores de servicios turísticos y reconocimiento a establecimientos. • Organización, producción difusión de eventos culturales de gran convocatoria con la participación de representantes artesanos, prestadores de servicios turísticos de alimentación y propietarios de restaurantes de comidas típicas.
¿Existe una buena relación de trabajo entre socios miembros de las entidades turísticas?	<p>Se trabaja en conjunto con varias entidades turísticas tanto públicas como privadas entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MINTUR: Con quienes se coordina la entrega de licencias y el control a establecimientos turísticos como bares, discotecas, salas de recepciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • En el área privada se trabaja con prestadores de servicios turísticos de comunidades y parroquias como La Moya. Además con las operadoras turísticas para la capacitación y difusión con empresas privadas del reglamento de guías turísticos. • En el área pública a nivel provincial se trabaja con las comunidades de San Juan, Químiag – Capacitación Ambiental, San Luis – Junta Parroquial, Punín y Licto en al área de Gastronomía, Cacha – Revitalización cultural, Licán – Rey de reyes, Calpi – Turismo Comunitario. • En el área pública a nivel interprovincial se trabaja con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- para el reconocimiento y uso del Distintivo Q de calidad. • Con el Ministerio del Ambiente MAE se trabaja en conjunto para la educación ambiental en áreas protegidas como son la RPFCH y PNS. • Con los prestadores de servicios turísticos catastrados en la DITUR del GADMR se trabaja de manera coordinada con asesorías técnicas para el otorgamiento de LUAF y la re categorización de los establecimientos de alojamiento con el cumplimiento del nuevo reglamento emitido por MINTUR.
<p>¿Se adaptan las asociaciones a las políticas definidas para el logro de objetivos comunes?</p>	<p>Una vez que se ha establecido y legalizado las alianzas o proyectos a ejecutarse la contraparte se adapta, sin embargo de no ser así existen conflictos de intereses personales lo cual genera un problema.</p>
<p>¿Se realizan alianzas temporales o permanentes con el fin de cumplir con estrategias?</p>	<p>Las alianzas se han realizado únicamente con entidades públicas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de Cooperación Interinstitucional entre La Universidad Nacional De Chimborazo UNACH Y El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba 2015-2018 Objeto del Convenio: Formar una alianza estratégica que contribuya a dinamizar los procesos prácticos educativos de los estudiantes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la UNACH y las acciones de promoción, prevención y atención a los adolescentes de bachillerato de las diferentes Instituciones Educativas de la ciudad de Riobamba. • Convenio de Cooperación Académica entre la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH” a través de la Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, Ministerio de Cultura Y Patrimonio Dirección de Chimborazo, Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Chimborazo, Y Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba “GADM Riobamba” 2015-2017 Objeto del Convenio: El objeto del presente convenio para la cooperación inter institucional en el desarrollo del proyecto de investigación “Registro de Tradiciones Culinarias del Cantón Riobamba como parte de su Patrimonio Cultural Inmaterial.” • Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Riobamba y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- 2015-2018

	<p>Objeto del Convenio: Establecer todas las acciones de cooperación interinstitucional necesarias entre Quito Turismo y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba para trabajar de manera conjunta en la promoción y desarrollo turístico de las ciudades de Quito y Riobamba a través de la ejecución de varias acciones y estrategias conjuntas y que además permitan el intercambio de experiencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, para el Fomento del Turismo Sostenible Mediante la Implementación, Aplicación y Monitoreo del Distintivo "Q" -Marca De Calidad-, en la Prestación de Servicios Turísticos en el Cantón Riobamba 2016-2018 <p>Objeto del Convenio: El presente convenio específico de cooperación, tiene como objeto el fomento del turismo sostenible mediante la implementación, aplicación y monitoreo del distintivo “Q” -marca de calidad-, en la prestación de servicios turísticos en el cantón Riobamba.</p>
<p>¿Existe un establecimiento legal y financiado de manera conjunta con el propósito de cumplir con objetivos definidos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión Turística de Riobamba parte del GADM Riobamba • Cámara de Turismo • Asociación de Restauranteros • MINTUR Coordinación Zonal 3
<p>¿Existen alianzas o asociaciones con fines o propósitos de cuidado medio ambiental?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MAE – ESPOCH – GADP Químiag y Dirección de Turismo del GADM Riobamba 2016-2019 Donde se realizó el Plan de Educación Ambiental y Turístico de Químiag. • MAE y Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba Trabajo de forma conjunta para el cuidado y manejo de áreas protegidas como la RPFCH y PNS.
<p>¿Existen asociaciones con fines sociales?</p>	<p>Ninguna</p>

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

Tabla 12: Acciones que integra en conjunto la Dirección de Turismo con las diversas organizaciones y entidades de la ciudad.

GRUPO / INSTITUCIÓN	FUNCIÓN O ACTIVIDAD	INTERESES	POTENCIAL	LIMITACIÓN	ACTIVIDADES CONJUNTAS
Ministerio de turismo	Fomentar el turismo interno	Actividad turística competitiva y regulada	Experiencia, Cobertura , Coordinación institucional	Falta de recursos económicos	1.-Promoción de la oferta turística en medios digitales del MINTUR, 2.- Organización de eventos. 3.- Implementación de señalética
Ministerio del Ambiente	Aplicar políticas ambientales para el uso sostenible de los recursos naturales en áreas protegidas	Incrementar la demanda en áreas turísticas protegidas	Normativa y estructura organizativa para el manejo de visitantes	Falta de oferta turística	1.- Investigación (Desarrollo Tercera Misión Geodésica) 2.- Organización de eventos. 3.- Implementación de señalética. 4.- Investigación de la demanda turística (Proyecto Observatorio turístico)
Empresa Ferrocarriles del Ecuador Filial 3	Transporte y Turismo	Ofrecer servicios de calidad	Rutas turísticas vinculadas a proyectos comunitarios	Posicionamiento de rutas	1.- Promoción turística y material impreso y digital de las rutas turísticas. 2.- Convenio de descuentos en establecimiento de alojamiento Distintivo Q a usuarios de las rutas Ferroviarias de Riobamba.

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Chimborazo	Desarrollo sustentable del territorio provincial	Articulación de los cantones	Participación Ciudadana	Dependencia y competencias en el área turística	1.- Ordenanza de Turismo Provincial.
Mancomunidad Centro Amazónico Atillo (San Luis, Punín, Flores, Licto; Pungalá y Cebadas)	Potenciar el desarrollo de las parroquias rurales adherentes	Representar a los GADS Parroquiales	Firma de convenios con los distintos niveles de gobierno	Asignación y cumplimiento del presupuesto	1.- Actualización de Fichas de atractivos turísticos en las parroquias rurales. 2.- Espacios para la participación en ferias turísticas y artesanales
Universidad Nacional de Chimborazo	Formación de profesionales capacitados y con experiencia	Generar espacios de prácticas para los estudiantes	Experiencia en la formación profesional	Espacio físico y equipos en las oficinas de la Dirección de Turismo	1.- Proyecto de registro de saberes y tradiciones riobambeñas. 2.- Actualización del inventario de atractivos turísticos del cantón. 3.- Levantamiento de encuestas para el observatorio turístico. 4.- Atención, asistencia y orientación al turista
Cámara de Turismo	Capacitar a los miembros de los gremios de la Cámara de Turismo	Defender intereses de la C.T.	Posicionamiento geográfico estratégico	Desvinculación de los miembros agremiados	1.- Transferencia de conocimientos. 2.- Capacitación en competencias laborales. 3.- Proceso de distintivos de calidad 4.- Asistencia para el cumplimiento de la normativa.

					5.- Espacios para la participación en ferias gastronómicas artesanales
Asociación de comercios nocturnos y turísticos	Promocionar la oferta turística de establecimientos de recreación	Mejoramiento de los servicios turísticos.	Servicios de calidad	Desvinculación de los miembros agremiados	1.- Asistencia para el cumplimiento de la normativa
Asociación de propietarios de restaurantes y afines de Chimborazo	Agremiar a los establecimientos de alimentos y bebidas para trabajo coordinado	Propiciar servicios de calidad y estándares de calidad	Integración y trabajo coordinado	Presupuesto limitado	1.- Asistencia para el cumplimiento de la normativa. 2.- Espacios para la participación en ferias gastronómicas artesanales
Asociación de Artesanos	Mantener las tradiciones de Riobamba	Fortalecimiento de su identidad cultural.	Buena Organización.	Falta de conocimiento de mecanismos de comercialización y valor agregado	1.- Espacios para la participación en ferias gastronómicas artesanales
Asociación de Guías de Chimborazo	Posicionar y conservar los atractivos turísticos naturales y culturales	Fomentar fuente de trabajo para la zona	Integración y participación de varias comunidades de la parroquia San Juan	Falta de equipos y de facilidades en rutas turísticas en áreas protegidas. Actualización de conocimientos y aprendizajes de idiomas extranjeros	1.- Promoción de la oferta turística y operación en las áreas turísticas protegidas

Prestadores de Servicios Turísticos Catastrados	Prestar servicios turísticos de: alojamiento, alimentos & bebidas, entretenimiento, intermediación y transporte turístico en cumplimiento de los permisos de funcionamiento del GADMR y MINTUR	Ofrecer servicios turísticos de calidad	Experiencia en el manejo de emprendimientos, integración y trabajo coordinado entre los prestadores y los entes de regulación y control, planta turística con mayor cantidad en el cantón Riobamba	Conocimientos empíricos en la prestación de servicios turísticos	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Promoción de la oferta de la planta turística del cantón en medios digitales del GADMR. 2.- Organización de ferias y eventos en coordinación con la DITUR-GADMR. 3.- Capacitación en competencias laborales. 4.- Cumplimiento de normativa y permisos de funcionamiento anuales.
---	--	---	--	--	---

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Elaborado por: Ing. Cristian Cruz – Técnico

Análisis

La compilación de información en base a los indicadores turísticos sostenibles de la Guía Práctica para la Gestión de Destinos, (OMT, 2007) permitirá a la DITUR, a cualquier persona o institución interesada poder informarse acerca de la gestión turística sostenible que se viene realizando en la ciudad de Riobamba. Podrán notar también que un punto a favor es el trabajo que realizan de forma integrada con otras ciudades, cantones, provincias e instituciones afines en turismo para mejorar en calidad y oferta turística, beneficiando no solo a la ciudad de Riobamba sino también aportando a la mejora del turismo a nivel nacional.

3. Resultados de indicadores cuantitativos

A continuación se presenta el resultado del levantamiento y recopilación de información de los indicadores seleccionados o discriminados con anterioridad en conjunto con las autoridades y técnico de la DITUR.

a. **Indicadores turísticos sostenibles del** (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

Tabla 13: Resultados Indicadores turísticos sostenibles (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005)

CUESTIÓN BÁSICA	CÓDIGO	DATA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	AÑO	FUENTE
Efectos del turismo en la comunidad	EC001*	Proporción entre turistas y población residente (media y mes de máxima afluencia)	Afluencia de turistas	29.3% Media 1.4 % Mes de máxima afluencia	2016	<ul style="list-style-type: none"> • INEC 2010 • Intendencia de Chimborazo • Prestadores de Servicio de Alojamiento • Dirección Provincial del Ambiente Chimborazo a través de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo • Parque Nacional Sangay • Dirección de Gestión de Turismo GADM
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	MS002	Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida)	-	-	-	

Estacionalidad del turismo	ET003	Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año	Establecimientos prestadores de servicios turísticos	100% o 465 Establecimientos	2016-2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba
Beneficios económicos del turismo	BT004	·Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total)	-	-	-	
	BT005*	-Ingresos generados por el turismo en la ciudad.	Ingresos económicos	\$1537730,74 USD	2016	SRI
Control del desarrollo turístico	CT006 ¹	·Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo.	Procesos	3 Programas 2 Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial -PDOT	2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba
	CT007 ¹	·Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)	Área bajo control ambiental y de gestión turística.	3 áreas específicas	Vigente 2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Notas:

* El indicador se adaptó a la disponibilidad y el acceso a la información solicitada, el indicador original es el siguiente:

- Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad.
- Proporción entre turistas y población residente (media y día de máxima afluencia)

¹ El indicador debido a sus características ha sido añadido a la Evaluación de los Indicadores del PLANDETUR 2020 en el componente Control Local.

b. Indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020, (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

Tabla 14: Resultado indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

OBJETIVOS DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE (OMT)	CÓDIGO	DATA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	AÑO
Equidad social	ES008	- Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres.	-	-	-
	ES009	- Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres.	Empresas MIPYMES	5	2017 Vigentes y legales
	ES010	- Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios.	-	-	-
Satisfacción del visitante	SV011	- Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación).	Establecimientos turísticos	20	2016
	SV012	- Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas	Rutas turísticas	39	2016
	SV013	- Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes.	Establecimientos y lugares turísticos	29 de 45	2016
	SV014	- Número de programas de turismo social en ejecución.	Programas de turismo social	3	2016 vigente

	SV015	- Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial.	Establecimientos y lugares turísticos	400 de 465 establecimientos catastrados- 2 áreas protegidas 1 área con vigilancia fija en el área urbana	2017
	SV016	-Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene.	Establecimientos y lugares turísticos	465 Establecimientos catastrados	2016
Control local	CL017	- Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo turístico como una de sus estrategias.	Planes de desarrollo local	2	2017 Vigente
	CL018	- Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados.	Consejos locales de turismo	3	2017 Vigente
	CL019	-Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local.	Acuerdos y convenios	5	2017 Vigente
	CL020	- Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas.	Consejos locales de turismo	2	2017 Vigente
	CL021	- Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)	Productos turísticos ofertados con conciencia cultural	1	2017 Vigente
	Bienestar de la comunidad	BC022	- Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida.	Reclamaciones	0
BC023		-Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.	Racionamientos de servicios básicos	0*	2016

	BC024	-Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos.	Medidas de gestión	0*	2016
	BC025	- Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.	Medidas de marketing	0*	2017
	BC026	- % de establecimientos turísticos que aplican medidas contra el turismo sexual infantil.	Establecimientos turísticos	0	2017
	BC027	- Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.	Empresas turísticas	3	2017

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Nota: Los resultados marcados con * son resultados que a pesar de tener un valor de 0 no son negativos, ya que es un beneficio el que la actividad turística no cause disturbios o afecte a la sociedad en torno a los indicadores evaluados.

C. APLICAR LOS INDICADORES OBTENIDOS MEDIANTE UN MÉTODO ESTADÍSTICO, PARA LA OBTENCIÓN DE NIVELES DE CONFIABILIDAD SOSTENIBLE EN LA CIUDAD.

La información obtenida para la evaluación de los indicadores fue validada y consensuada de forma tripartita entre: técnicos y autoridades de la DITUR del GADM Riobamba, investigadores de la ESPOCH, investigadora correspondiente y un experto a cargo de procesos similares del GADP Tungurahua.

1. Indicadores del Viceministerio de Bolivia y OMT

a. EC001: Proporción entre turistas y población residente (media y mes de máxima afluencia)

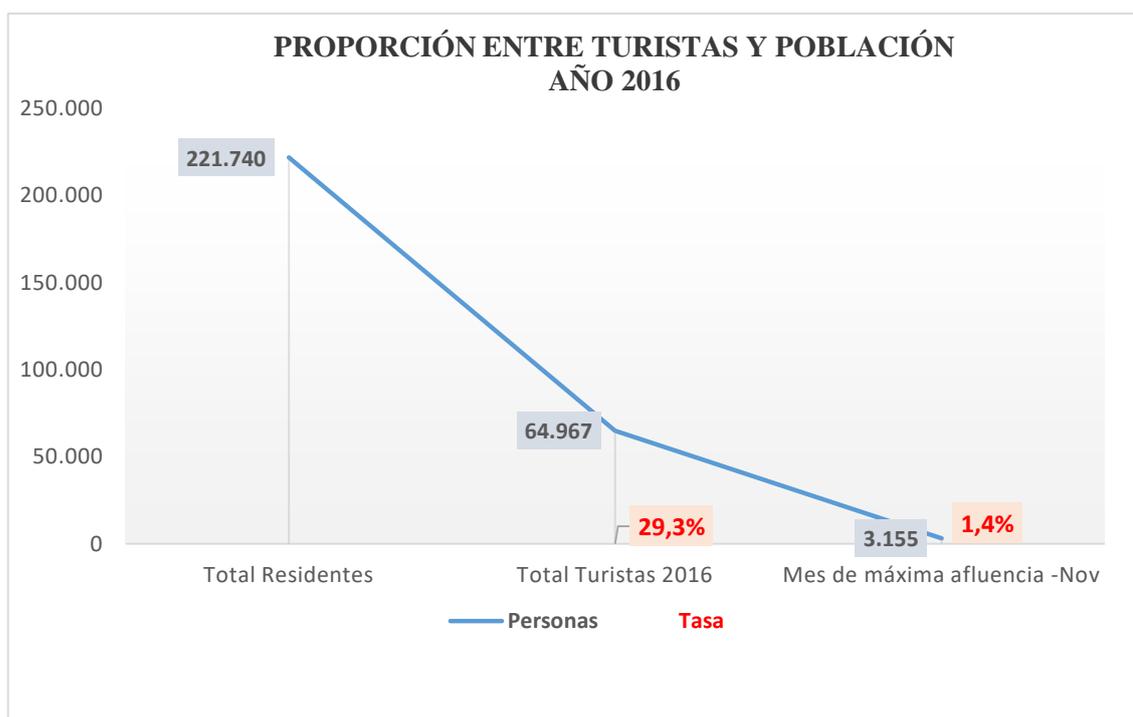


Figura 5 . Proporción entre turistas y población residente

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásconez

Análisis

El mes de Abril se celebra en la ciudad la fiesta de independencia, considerada la fiesta mayor y para la cual se organizan una variedad de eventos, sin embargo, los datos obtenidos muestran a Noviembre como el mayor mes de afluencia, ahora bien,

considerando también que en el ámbito turístico la temporada alta (feriados y vacaciones) en los que se supone debería considerarse a Riobamba como un destino principal de visitación en la región, en realidad no se lo hace.

Por otra parte la cantidad de visitantes anuales al no ser tan elevada (29%) no es causante de disturbios o inconvenientes de alto grado en la ciudad por lo el análisis previo realizado en la ponderación encaja perfectamente con las cifras mostradas en el gráfico.

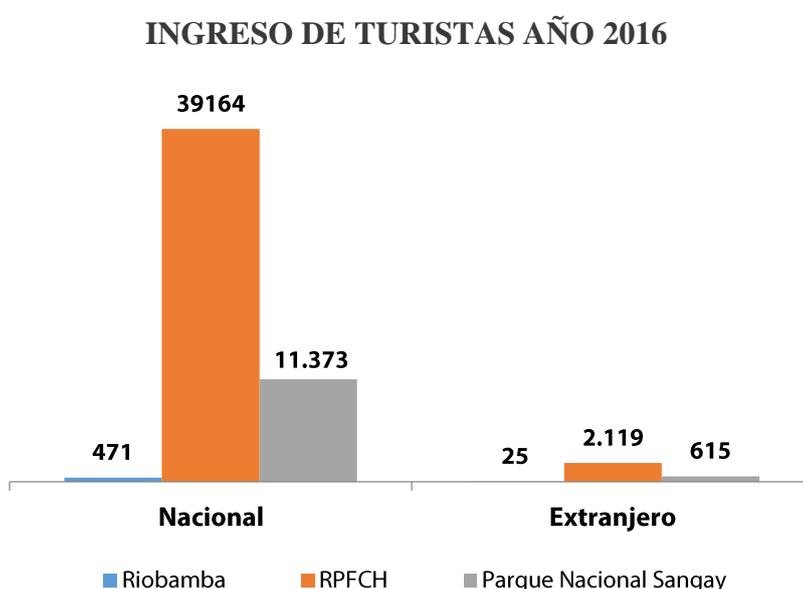


Figura 6 . Ingreso de Turistas a Chimborazo año 2016

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásconez

Análisis

Dado que el objeto de estudio es la ciudad de Riobamba se puede notar claramente que la cantidad de visitantes a la ciudad es demasiado bajo en comparación a los dos destinos más visitados en la provincia como lo son la RPFCH y PNS.

b. ET003: Porcentaje de establecimientos turísticos abiertos todo el año.

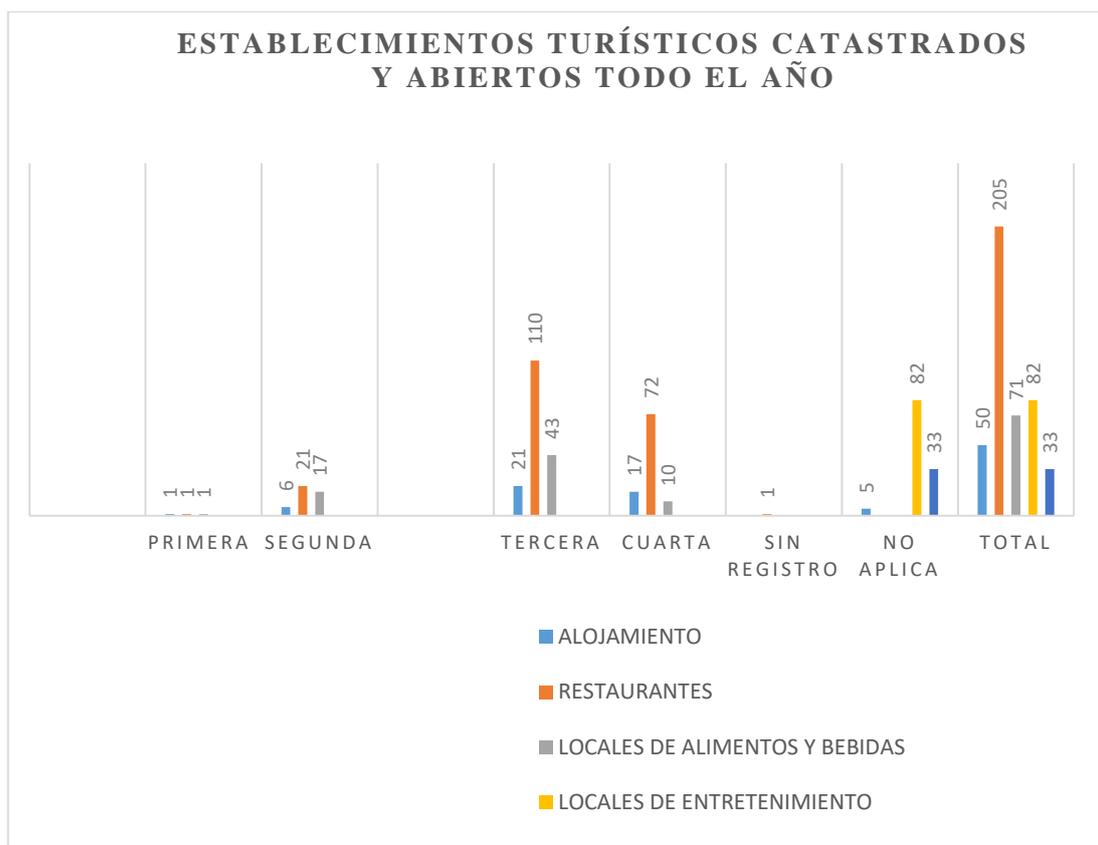


Figura 7. Establecimientos turísticos catastrados y abiertos todo el año

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásconez

Análisis

Del total de establecimientos catastrados, una gran cantidad pertenece a Restaurantes, si bien se tiene el acceso a capacitaciones y distintivos de calidad, en primera categoría se contabiliza un solo restaurante.

Los establecimientos turísticos catastrados permanecen abiertos todo el año considerándose así como una de las mayores ventajas para la satisfacción del visitante en la ciudad de Riobamba.

c. **BT005: Ingresos generados por el turismo en la ciudad**



Figura 8. Ingresos por actividades económicas relacionadas al turismo en Riobamba.

Fuente: SRI

Elaborado por: Daniela Vásconez

Análisis

Los ingresos generados por Alimentos y bebidas con el 85%, dista por una cantidad abismal con el resto de aportes, a su vez el servicio de Alojamiento con 11.84% es el segundo ingreso más fuerte. Estas dos fuentes principales de ingreso en el sector del turismo se deben considerar como prioridad a la hora mejorar o mantener una buena calidad porque están en contacto directo con el turista.

2. Indicadores PLANDETUR 2020 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

Los presentes indicadores fueron evaluados de forma diferente debido a que sus características así lo requieren. Para su evaluación se utilizó la Escala de Likert, (1932), en donde se sometió la información a una ponderación con las valoraciones de nulo, medio, medio alto y alto. La validación y valoración fue dada de forma tripartita como se mencionó anteriormente.

Tabla 15: Evaluación de indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007)

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE PLANDETUR 2020							
			DEL			AL	
GESTION TURÍSTICA URBANA							
No.	Preguntas		Nulo	Medio	Medio Alto	Alto	FACTOR EJECUCIÓN (%)
Equidad Social							
Cantidad			8	17	25	33	33
1	Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres		x				8
2	Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres.	5		x			17
3	Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios		x				8
Satisfacción del Visitante							
			4	8	13	17	75
1	Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación).	20 de 45 Establecimientos de Alojamiento		x			8
2	Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas	39				x	17
3	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes.	29 de 45 establecimientos			x		13
4	Número de programas de turismo social en ejecución. Área comunitaria rural	3 en ejecución	x				4
5	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial.	400 de 465 cuentan con vigilancia y un área con vigilancia fija				x	17
6	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene.	465 de 465 establecimientos				x	17

Control Local						
			4	8	13	17
1	Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo turístico como una de sus estrategias.	2		x		
2	Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados.	3		x		
3	Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local	5		x		
4	Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas.	2	x			
5	Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)	1	x			
6	Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)	3 Áreas con control ambiental y en gestión turística		x		
Bienestar de la Comunidad						
			4	8	13	17
1	Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida.	Existen reclamaciones mas no se lleva ningún tipo de registro		x		
2	Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.	La ciudad no presenta ningún tipo de disturbio a la sociedad en esta área				x
3	Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos.					x
4	Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.					x
5	% de establecimientos turísticos que aplican medidas contra el turismo sexual infantil.	No existe registro de un índice de turismo sexual en la ciudad		x		
6	Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.	3		x		

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásquez

Mediante la evaluación de cada indicador y ámbito correspondiente, el análisis estadístico muestra también los niveles de Necesidad de Intervención¹ y Ejecución² representados a continuación.

a. Semáforo de Evaluación

El semáforo de evaluación muestra en los colores: Rojo como una señal de alarma en los ámbitos que requieren inmediata atención o intervención, el color Naranja como un punto medio en donde se puede encontrar ciertas falencias, que si bien no son graves, sí se les debe dar también la respectiva importancia; y el color Verde en señal de un nivel de ejecución importante en la gestión turística sostenible y que representa a su vez las fortalezas que presenta la ciudad.

CRITERIO DE EVALUACION		
COLOR	NIVEL DE NECESIDAD INTERVENCIÓN Y EJECUCIÓN	
	ALTO	Ejecución menor al 50%
	MODERADO	Ejecución entre el 50 hasta el 75%
	BAJO	Ejecución más del 75%

Figura 9. Semáforo de Evaluación y Criterio de Evaluación

Elaborado por: Daniela Vásconez

b. Resultados

Los resultados obtenidos en la evaluación de Necesidad de Intervención y nivel de Ejecución son los siguientes:

SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADORES TURISMO			
RESUMEN EVALUACIÓN DE NECESIDAD DE INTERVENCIÓN Y EJECUCIÓN			
NORMA	EJECUCIÓN %	INTERVENCIÓN %	SEMAFORO
Equidad Social	33	67	ALTO
Satisfacción del Visitante	75	25	MODERADO
Control Local	42	58	ALTO
Bienestar de la Comunidad	75	25	MODERADO
NIVEL DE EJECUCIÓN	56	44	MODERADO

Figura 10. Resultados evaluación de Necesidad de Intervención y nivel de Ejecución.

Elaborado por: Daniela Vásconez

Nota: Definiciones

¹**Necesidad de Intervención**, se refiere al requerimiento o nivel de atención que deben recibir los indicadores o componentes evaluados para su respectiva mitigación.

²**Ejecución**, se ha denominado así a la gestión y desarrollo ejecutados en cada uno de los indicadores evaluados por parte de las instituciones.

c. Gráficas de Resultados

1) Por ámbitos

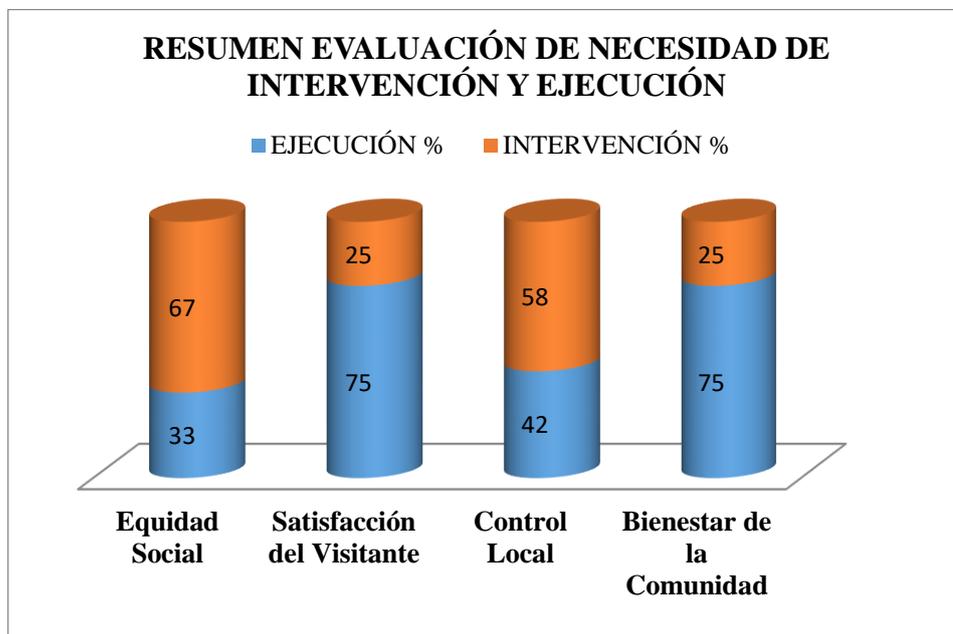


Figura 11. Resumen evaluación de necesidad de intervención y ejecución.

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásquez

Análisis

El ámbito más crítico es Equidad Social, aquí el problema no es que no exista equidad social, pero el acceso a la información es limitado, además de que ésta no está siendo monitoreada adecuadamente en las respectivas instituciones.

Por otro lado en el ámbito de Control Local si bien existe normativa y programas para el desarrollo en la actividad turística en la ciudad, estos son muy pocos, además de que hay una clara inclinación hacia el área rural y no a la urbe.

En el ámbito de Satisfacción del Visitante se puede encontrar que existe una fortaleza muy fuerte que es la seguridad y la calidad como prioridad en los servicios turísticos existentes en la ciudad, principalmente hay un fuerte control sobre estos establecimientos.

Finalmente en el ámbito Bienestar de la Comunidad un aspecto muy importante y positivo es que la actividad turística en la ciudad casi no provoca disturbios de alto riesgo, y en algunos casos las posibles molestias son nulas.

2) General



Figura 12. Seguimiento y control de indicadores turísticos sostenibles.

Fuente: DITUR GADM Riobamba

Elaborado por: Daniela Vásquez

Análisis

El nivel en la necesidad de intervención y la ejecución obtenidos distan por muy poco entre sí. La seguridad es uno de los principales puntos que destacan positivamente en la evaluación, pero la falta de registros o el acceso limitado a la información son una prioridad a la hora de mitigar el nivel de riesgo obtenido.

3. Detalle de indicadores turísticos sostenibles cuantitativos evaluados

El análisis y evaluación de los indicadores turísticos sostenibles, se realizó con la información validada por la fuente principal de este trabajo de investigación, la DITUR del GAD Municipal de la ciudad de Riobamba.

El detalle de los indicadores de las tablas del (Viceministerio de Turismo. Bolivia y OMT, 2005) y PLANDETUR 2020 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2007) se muestra a continuación, los indicadores están codificados y corresponden al código individual en las tablas 11 y 12.

Tabla 16: Detalle de Indicadores cuantitativos turísticos sostenibles

CÓDIGO	DETALLE
EC001	<ul style="list-style-type: none"> • 221.741 población residente de Riobamba según INEC-2010 • 64967 turistas nacionales y extranjeros que visitaron el cantón Riobamba como media. • 3155 turistas nacionales y extranjeros visitaron el cantón el 24 de Noviembre de 2016 siendo el día de máxima afluencia.
MS002	La información no se encuentra disponible, tampoco pudo ser levantada en el momento de realización de la tesis.
ET003	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentación • Centros de entretenimiento y diversión. • Áreas recreativas • Áreas Protegidas • Parques e Iglesias
BT004	La información no se encuentra disponible, tampoco pudo ser levantada en el momento de realización de la tesis.
BT005	20 Ingresos de información agregada al casillero 860 (Total Ventas y Exportaciones brutas incluye activos fijos) del Formulario 104 de Declaración del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes con jurisdicción en el Cantón Riobamba, del ejercicio económico 2016. (Anexo 3)
CT006	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Turismo para el Buen Vivir de la provincia de Chimborazo • Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Chimborazo 2015-2019
CT007	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Histórico (Control de prestadores de servicios turísticos en el área urbana) • Parque Nacional Sangay PNS 5177,65 Km²/(517 765 ha) • Reserva de Producción Faunística de Chimborazo-RPFCH 585,6 Km² (58560 ha)

ES008	Información no disponible ni accesible al momento de la realización de este proyecto de titulación.
ES009	<ul style="list-style-type: none"> • En Calpi se encuentran: Palacio Real, La Moya, Quilla Pacari, Jatari Campesino. • En San Juan se encuentra el Tambo “El Escalador”
ES010	Información no disponible ni accesible al momento de la realización de este proyecto de titulación.
SV011	<p>Mediante Ordenanza emitida en 012-2015 se da a conocer y difunde las normas para la “Eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón Riobamba” se exige a todos los establecimientos contar con accesos adecuados para personas con discapacidad, para ello tienen un plazo de 2 años para cumplir.</p> <p>De los 465 establecimientos catastrados la DITUR constató 20 de 45 establecimientos de alojamiento hasta 2016. Posteriormente se realizará una constatación debido al tiempo estimado de cumplimiento.</p>
SV012	<ul style="list-style-type: none"> • 5 rutas principales - GADMR y 1 alterna - MAE en la RPFCH • 1 ruta en el Parque Nacional Sangay • 30 rutas de escalada en roca en la RPFCH • 1 ruta en el Carihuairazo - MAE • 1 ruta de “Los Hieleros” en la RPFCH - MAE
SV013	<ul style="list-style-type: none"> • Según el reglamento de alojamiento donde se exige que “Al menos 1 persona debe hablar un idioma extranjero y poseer competencias laborales” los establecimientos a partir de Hostales de 2 estrellas deberán cumplir con esta normativa. • 29 de 45 establecimientos de alojamiento cumplen con esta normativa. • Para la evaluación se toma en cuenta únicamente lo que pertenece al área urbana, sin embargo en las 2 áreas protegidas se exige a todos los guías que intervienen el dominio del idioma inglés de al menos nivel B.
SV014	<ul style="list-style-type: none"> • Únicamente en el área rural existen 3 que se ubican en Palacio Real, La Moya y Pucará Tambo
SV015	<ul style="list-style-type: none"> • De 465 establecimientos catastrados 400 tienen el botón de pánico que comunica al Sistema de emergencia ECU-911 o poseen algún tipo de seguridad. • En la RPFCH también hay conexión directa al ECU-911 • Dentro del área urbana el sector de afluencia turística La Estación posee vigilancia de nivel local como los vigilantes metropolitanos y de la Policía Nacional con una parada fija de motorizados. • Toda el área urbana recibe monitoreo y control por parte de la Policía Nacional.
SV016	<p>Todos los establecimientos turísticos catastrados (465) poseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso de bomberos que se otorga junto con la exigencia de prevención y mitigación de incendios, revisión de avisos 911, extintor, salidas de emergencia y señalética con luminaria. • La municipalidad con el departamento de Ordenamiento territorial en el área de Riesgos posee la Agenda de Seguridad Ciudadana en Riesgos con la cual dictan cursos de primeros auxilios, manejo de situaciones de emergencia ante desastres. • El Ministerio de Salud Pública con el departamento ARCSA otorgan los permisos de salubridad e higiene y brindan capacitaciones de manipulación de alimentos a bares, discotecas y restaurantes.
CL017	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de desarrollo y ordenamiento territorial • El plan de desarrollo para la dinamización turística del destino “Cantón Riobamba” (fase inicial)

CL018	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Turismo cantonal. • Comité de pases del niño • Eje de desarrollo económico.
CL019	<ul style="list-style-type: none"> • En conjunto con las Juntas Parroquiales se desarrolla el Programa Turístico Productivo que consolida el Turismo Comunitario. • Junta Parroquial de San Juan - Prospección e implementación de rutas de escalada en la parroquia de San Juan – Cañón de la Chorrera. Para beneficiar y dinamizar la economía de los emprendimientos comunitarios. • Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Chimborazo para el desarrollo sustentable del territorio provincial y la ordenanza de turismo provincial • Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba y la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- • Convenio Especifico de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, para el fomento del turismo sostenible mediante la implementación, aplicación y monitoreo del distintivo “Q” –Marca de Calidad-, en la prestación de servicios turísticos en el cantón Riobamba. 010-2016.
CL020	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa Cantonal de Turismo de carácter informal (no poseen ni voz ni voto), participan todos los presidentes de las juntas parroquiales y de todos los centros de turismo comunitario CTC. • Mesa Provincial de Turismo de carácter formal (voz y voto) aquí se le incluye al presidente de la CONAGOPARE quien va como representante legal de la Mesa Cantonal de Turismo.
CL021	En la parroquia Cacha se ejecuta actualmente el Plan de Revitalización Cultural especialmente de las manifestaciones culturales, este plan se realiza con el apoyo de tesistas y practicantes pre profesionales quienes levantan la información directamente con la comunidad.
BC022	Existen reclamaciones por parte de la ciudadanía pero no se lleva un registro.
BC023	*El flujo de turistas no es alto o excesivo por lo que existe ningún tipo de racionamiento en ninguno de los servicios básicos.
BC024	*La afluencia de turistas no causa ningún tipo de congestión en ninguno de los destinos dentro de la ciudad, debido a que no es excesiva en lo absoluto.
BC025	*No existe ningún destino con excesiva densidad de turistas, sin embargo existe la constante promoción de destinos alternativos como el Altar en el caso de nevados y mediante el calendario festivo para promocionar las parroquias rurales, esto como un aporte a los demás destinos turísticos del cantón.
BC026	No existe un registro del índice de turismo sexual infantil en la ciudad.

BC027	<ul style="list-style-type: none">• No existen comunidades anfitrionas con el carácter de vulnerabilidad alta, sin embargo en las parroquias donde se realiza turismo comunitario es la misma comunidad quien administra y regula la actividad turística por tanto sensibilizan al turista durante toda la visita.• En el caso de áreas protegidas el Ministerio del Ambiente MAE es quien se encarga de la sensibilidad a turistas durante toda la visita.• Las agencias de viaje también se encargan de dar una breve recomendación de cuidado y valoración en áreas naturales.
--------------	---

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

D. REALIZAR SUGERENCIAS VIABLES PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DETECTADOS QUE AFECTAN A LA SOSTENIBILIDAD EN LA CIUDAD.

Para sugerir alternativas que mitiguen los problemas detectados mediante este trabajo de investigación, se realizó un análisis en los ámbitos Social, Ambiental, Económico y Cultural, además los actores en la Gestión turística de la ciudad ya que conjunto son la clave de la sostenibilidad en la gestión turística.

A continuación se muestran los actores que intervienen en cada uno de estos ámbitos:

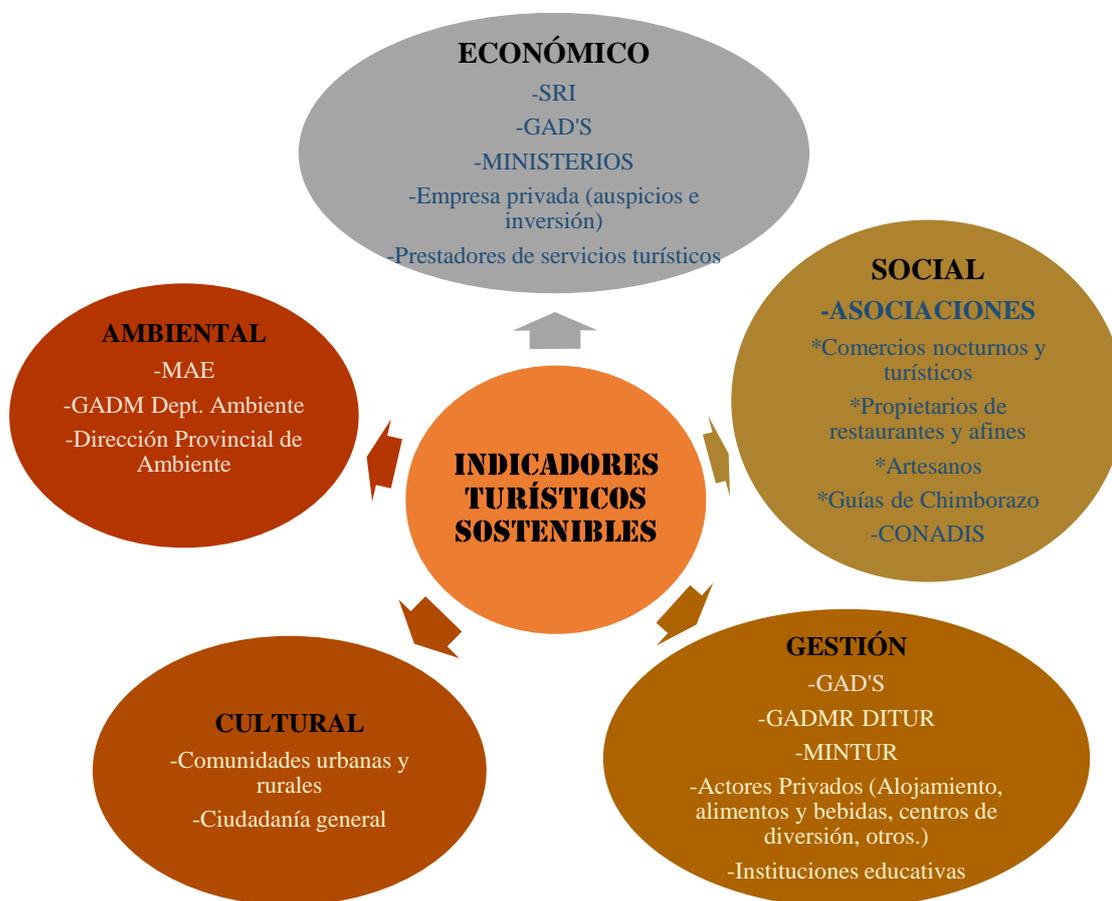


Figura 13. Actores del destino Riobamba por ámbitos de la sostenibilidad.

Elaborado por: Daniela Vásquez

1. Matrices EFE, EFI y FODA

a. Ámbito económico

Tabla 17: Matriz EFE análisis del ámbito económico.

MATRIZ EFE			
Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
1. El turismo es considerado como la tercera fuente de ingresos a nivel nacional.	0.15	2	0.3
2. El (GAD Municipal Riobamba, 2017) invierte en turismo alrededor de \$178200.00 USD del presupuesto anual recibido.	0.3	4	1.2
3. Existe variedad y flexibilidad en precios en los distintos destinos y temporadas.	0.03	2	0.06
4. A través de las diferentes zonales del Ministerio de Turismo se gestionan planes y programas en función a las necesidades provinciales.	0.09	3	0.27
5. Hay apertura por parte del Estado para la creación de MIPYMES.	0.05	2	0.1
6. El Estado destina recursos económicos para el marketing turístico a nivel internacional.	0.03	2	0.06
Amenazas			
1. La inestabilidad económica del país provoca menores ingresos en actividades turísticas.	0.15	2	0.4
2. Fenómenos naturales como erupciones o terremotos afectan a la afluencia de turistas y por ende al ingreso monetario por turismo en algunos destinos.	0.05	1	0.05
3. La falta de capacitación entorno al turismo afecta al desarrollo de productos turísticos de calidad.	0.07	1	0.07
4. El Ecuador es un destino turístico en general considerado costoso a nivel sudamericano.	0.05	1	0.05
5. El producto estrella de turismo en el país es de acceso limitado para el turista nacional debido al costo elevado.	0.03	1	0.03
Total	1.00		2.59

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

Tabla 18: Matriz EFI análisis del ámbito económico.

MATRIZ EFI			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas			
1. Existen instituciones legales y financiadas por el Estado destinadas a la gestión del turismo en la ciudad.	0.2	4	0.8
2. Prestadores de servicio organizados y legales que cumplen ante el SRI.	0.07	4	0.28
3. Ministerio de Turismo que ayuda en la promoción de la ciudad y genera más demanda.	0.04	2	0.08
4. Existencia de MIPYMES turísticas.	0.03	1	0.03
Debilidades			
1. No es un destino predilecto en la región.	0.2	2	0.4
2. La mayor afluencia de turistas se da en los destinos fuera del núcleo urbano.	0.2	1	0.1
3. La estadía de los turistas es corta.	0.1	1	0.1
4. Se prioriza a los proveedores foráneos.	0.03	1	0.03
5. El sector turístico informal no se encuentra monitoreado en su totalidad.	0.03	1	0.03
6. La calidad del servicio turístico va en un rango de media baja a baja en la mayoría de oferta.	0.1	2	0.4
Total	1.00		2.25

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 19: Matriz FODA del análisis del ámbito económico.

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El turismo es considerado como la tercera fuente de ingresos a nivel nacional. • El (GAD Municipal Riobamba, 2017) invierte en turismo alrededor de \$178200.00 USD del presupuesto anual recibido. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inestabilidad económica del país provoca menores ingresos en actividades turísticas. • La falta de capacitación entorno al turismo afecta al desarrollo de productos turísticos de calidad. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres a través del MINTUR para capacitar a las personas que están relacionados con actividad turística en la ciudad. • Mantener el control económico legal adecuado a los prestadores de servicios turísticos ya que se generan ingresos de impuestos que se invierten en la misma ciudad.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestadores de servicio organizados y legales que cumplen ante el SRI. • Ministerio de turismo que ayuda en la promoción de la ciudad y así generar más demanda. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No es un destino predilecto en la región. • La mayor afluencia de turistas se da en los destinos fuera del núcleo urbano. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>La unidad de turismo del GADM debe iniciar actividades de autogestión para la mejora de la oferta turística urbana.</p>
<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través del MINTUR gestionar una mayor inversión en promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional. • Emplear los recursos que brinda el Estado mediante el GAD municipal en capacitación, mejora e incentivo a los prestadores de servicios turísticos que legalmente están aportando a la economía de la ciudad. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Basándose en el diagnóstico real y actual de la ciudad, gestionar con el gobierno central mediante el GAD municipal la capacitación y recursos necesarios para la mejora de la oferta turística de Riobamba, de esta forma se incrementará la afluencia de turistas y los ingresos económicos por turismo en la ciudad.</p>	

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

b. **Ámbito social**

Tabla 20: Matriz EFE análisis del ámbito social

MATRIZ EFE			
Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
5. El Estado ecuatoriano garantiza la libertad de asociaciones en diferentes sectores sociales y comerciales.	0.2	4	0.8
6. Existe normativa e instituciones legales como el Ministerio de Inclusión Económica y Social que regulan el sector inclusivo social en el país.	0.1	3	0.3
7. Los GAD's de todos los niveles de gobierno poseen políticas sociales inclusivas para realizar su gestión.	0.2	2	0.4
8. ONG's y ORG's apoyan a grupos sociales vulnerables en el desarrollo de proyectos.	0.1	4	0.4
Amenazas			
3. La ciudadanía en general no está capacitada y educada para dar prioridad y ser inclusiva socialmente con grupos vulnerables.	0.3	2	0.6
4. La oferta turística del país destinada a sectores sociales vulnerables es casi nula.	0.1	1	0.1
Total	1.00		2.6

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

Tabla 21: Matriz EFI análisis del ámbito social.

MATRIZ EFI			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas			
1. Existen convenios entre la DITUR y varias asociaciones afines al turismo.	0.2	4	0.8
2. Existe normativa local de inclusión social en la adecuación física para personas discapacitadas y niños/as.	0.1	2	0.2
3. Existencia de turismo social en ejecución como gestión de la DITUR.	0.1	3	0.3
Debilidades			
1. No existen asociaciones entre instituciones del sector turístico con fines sociales.	0.2	1	0.2
2. La falta de registro de índices de problemas sociales, impide la ejecución de acciones de mitigación.	0.15	1	0.15
3. Los programas de turismo social se ejecutan únicamente en el área rural.	0.1	2	0.2
4. En temporada alta, el índice de delincuencia se eleva, esto afecta a residentes y visitantes, además deja una mala imagen como destino turístico.	0.15	2	0.3
Total	1.00		2.15

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 22: Matriz FODA análisis ámbito social.

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Estado ecuatoriano garantiza la libertad de asociaciones en diferentes sectores sociales y comerciales. • Los GAD's de todos los niveles de gobierno poseen políticas sociales inclusivas para realizar su gestión. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ciudadanía en general no está capacitada y educada para dar prioridad y ser inclusiva socialmente con grupos vulnerables. • La oferta turística del país destinada a sectores sociales vulnerables es casi nula. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>Mediante el Ministerio de Inclusión Económica y Social, realizar campañas que promuevan e incentiven la inclusión social de los diferentes sectores sociales vulnerables en la ciudadanía en general.</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen convenios entre la DITUR y varias asociaciones afines al turismo. • Existe normativa local de inclusión social en la adecuación física para personas discapacitadas y niños/as. • Existencia de turismo social en ejecución como gestión de la DITUR. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existen asociaciones entre instituciones del sector turístico con fines sociales. • La falta de registro de índices de problemas sociales, impide la ejecución de acciones de mitigación. • En temporada alta, el índice de delincuencia se eleva, esto afecta a residentes y visitantes, además deja una mala imagen como destino turístico. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>El GAD municipal a través de la unidad de turismo deberá incentivar a los actores públicos y privados del sector turístico para que realicen programas y proyectos que beneficien a sectores sociales vulnerables.</p>
<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar mediante la DITUR a las asociaciones informales con el objeto de que se instituyan como legales. • Incrementar el cumplimiento de la normativa local de inclusión con incentivos y monitores constantes por parte del GAD municipal. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • El GAD municipal deberá afianzar convenios con la Policía Nacional para reforzar la seguridad urbana sobre todo en épocas de mayor afluencia de visitantes. • Realizar convenios entre el GAD Municipal y el Ministerio del Interior para llevar un registro y control de problemas sociales. 	

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

c. Gestión Turística

Tabla 23: Matriz EFE análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

MATRIZ EFE			
Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
1. La gestión turística en el país está legalmente instituida y normada bajo reglamentos y ordenanzas de los diferentes GAD's.	0.3	4	1.2
2. El estado posee planificación territorial y de desarrollo dirigido al sector turístico.	0.2	2	0.4
Amenazas			
1. Los problemas económicos del país afectan a la asignación de presupuesto suficiente para la gestión turística en los destinos.	0.2	2	0.4
2. Carencia de políticas públicas que protejan al turista.	0.13	1	0.13
3. Inexistencia de entidades o unidades de monitoreo y supervisión del mantenimiento y mejora de la imagen turística.	0.07	1	0.07
4. El capital humano dirigido hacia el sector turístico no posee la capacitación necesaria en cuanto a gestión turística.	0.1	1	0.1
Total	1.00		2.3

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 24: Matriz EFI análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

MATRIZ EFI			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas			
1. La unidad de turismo del GAD municipal posee independencia.	0.08	4	0.32
2. La DITUR realiza monitoreo y control de los diferentes prestadores de servicios turísticos.	0.07	4	0.28
3. Se ejecutan actividades de promoción turística a nivel nacional y de forma integrada con otras localidades e instituciones.	0.06	3	0.18
4. Las estrategias y planificación para desarrollo turístico se realizan en conjunto con otras localidades y con otros niveles de gobierno.	0.1	3	0.3
5. Existen alianzas con diversas instituciones públicas y privadas para cumplir con estrategias propuestas.			
6. Existen planes de desarrollo local en donde se incluye al turismo.	0.1	3	0.3
7. La seguridad y bienestar del visitante se encuentran reforzadas con el servicio de emergencias ECU-911.	0.07	2	0.12
8. Todos los establecimientos turísticos cuentan con medias de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene	0.1	4	0.4
9. El nivel moderado de la actividad turística en la ciudad no generan disturbios o daños de alto índice que afecten a la población local.	0.1	4	0.4
	0.08	3	0.24
Debilidades			
1. No se realizan estudios propicios para determinar el nivel de satisfacción de los turistas.	0.04	3	0.12
2. Los establecimientos turísticos en su mayoría no cuentan con personal capacitado o información en idiomas extranjeros.	0.09	2	0.18
3. No se realizan registros de las reclamaciones de la población local frente a situaciones producto de la actividad turística.	0.03	1	0.03
4. Las actividades de gestión para el turismo urbano son minoría en relación a las del área rural.	0.08	1	0.08
Total	1.00		2.95

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 25 : Matriz FODA análisis de la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión turística en el país está legalmente instituida y normada bajo reglamentos y ordenanzas de los diferentes GAD's. • El estado posee planificación territorial y de desarrollo dirigido al sector turístico. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los problemas económicos del país afectan a la asignación de presupuesto suficiente para la gestión turística en los destinos. • Carencia de políticas públicas que protejan al turista. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • La DITUR deberá realizar procesos de autogestión que permitan lograr estrategias propuestas. • Aprovechar las alianzas existentes para creación de normativa que proteja legalmente al turista que visita la ciudad.
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias y planificación para desarrollo turístico se realizan en conjunto con otras localidades y con otros niveles de gobierno. • Existen alianzas con diversas instituciones públicas y privadas para cumplir con estrategias propuestas. • La seguridad y bienestar del visitante se encuentran reforzadas con el servicio de emergencias ECU-911. • Todos los establecimientos turísticos cuentan con medias de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los establecimientos turísticos en su mayoría no cuentan con personal capacitado o información en idiomas extranjeros. • Las actividades de gestión para el turismo urbano son minoría en relación a las del área rural. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>Al tener entidades legalmente constituidas dirigidas a la gestión turística, se debe incrementar y mejorar por medio de éstas la oferta turística urbana.</p>
<p style="text-align: center;">FO</p> <p>Las alianzas y planificaciones deben realizarse también para dar mantenimiento y mejorar los atractivos y servicios turísticos en la ciudad, y así crear productos turísticos dentro del área urbana.</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Autogestionar o crear alianzas para capacitar en lenguas extranjeras al capital humano de los prestadores de servicios turísticos, para de esta manera reforzar la oferta turística dirigida al turista internacional.</p>	

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

d. **Ámbito Cultural**

Tabla 26: Matriz EFE análisis del ámbito cultural

MATRIZ EFE			
Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
1. El Estado ecuatoriano reconoce y garantiza el respeto y preservación de las diferentes culturas del país.	0.35	4	1.4
2. Existen asociaciones y representantes legales de las diversas culturas.	0.2	3	0.6
3. La diversidad cultural que existe en el país es una de las razones que dan un rasgo único al país.	0.15	4	0.6
Amenazas			
1. Las diversas culturas muy difícilmente se integran a la hora de realizar actividades o proyectos, existe mucha desconfianza.	0.2	2	0.4
2. No se le da el valor respectivo a la hora de enseñar y difundir información acerca de las culturas que existen en el territorio nacional.	0.05	1	0.05
3. El encuentro entre culturas provoca en algunos casos la aculturación.	0.05	1	0.05
Total	1.00		3.1

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 27: Matriz EFI análisis del ámbito cultural.

MATRIZ EFI			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas			
1. Los representantes de juntas parroquiales y/o organizaciones indígenas o afroecuatorianas poseen voz y voto en los consejos locales.	0.2	3	0.6
2. El GAD municipal posee comités que permite a la ciudadanía organizar y formar parte de los diversos eventos culturales de la ciudad.	0.1	3	0.3
3. El turismo y la cultura están estrechamente relacionados, se evidencia una buena relación entre las instituciones respectivas a la hora de realización de eventos y programas.	0.3	4	1.2
Debilidades			
1. Se evidencia aún un cierto nivel de discriminación hacia indígenas o afroecuatorianos.	0.1	1	0.1
2. Falta de difusión y educación en cuanto a la importancia y preservación de las diferentes culturas que se encuentran cerca o en la ciudad de Riobamba.	0.3	1	0.3
Total	1.00		2.5

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 28: Matriz FODA análisis del ámbito cultural.

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Estado ecuatoriano reconoce y garantiza el respeto y preservación de las diferentes culturas del país. 2. Existen asociaciones y representantes legales de las diversas culturas. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>Las diversas culturas muy difícilmente se integran a la hora de realizar actividades o proyectos, existe mucha desconfianza.</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>Los representantes de las juntas parroquiales o de organizaciones culturales deben transmitir a sus representados la confianza e información necesaria para dar paso a planificación y desarrollo de productos conjuntos, logrando una mejor convivencia entre culturas.</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los representantes de juntas parroquiales y/o organizaciones indígenas o afroecuatorianas poseen voz y voto en los consejos locales. 2. El turismo y la cultura están estrechamente relacionados, se evidencia una buena relación entre las instituciones respectivas a la hora de realización de eventos y programas. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidencia aún un cierto nivel de discriminación hacia indígenas o afroecuatorianos. 2. Falta de difusión y educación en cuanto a la importancia y preservación de las diferentes culturas que se encuentran cerca o en la ciudad de Riobamba. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>El Estado a través de las instituciones correspondientes debe transmitir el valor y la información cultural que existen en el país, para que todos/as los/as ecuatorianos/as aprendan a convivir, aceptar y respetar la diversidad cultural.</p>
<p style="text-align: center;">FO</p> <p>Por medio del Ministerio de Cultura y los GAD's locales se pueden crear espacios informativos y de recreación con el objeto de difundir las características únicas de las culturas e incluir a la cultura mestiza porque debe ser valorada y respetada por sus buenas características, mas no por ser mayoría.</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Se debe crear espacios de convivencia entre las culturas cercanas, compartir creencias, unir recursos e integrar de forma equitativa a las personas para fomentar el respeto y el valor entre la comunidad urbana y rural.</p>	

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

e. **Ámbito Ambiental**

Tabla 29: Matriz EFE análisis del ámbito ambiental.

MATRIZ EFE			
Factores determinantes de éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
1. Existe planificación turística nacional enfocada hacia la sostenibilidad.	0.3	3	0.9
2. Las áreas protegidas están bajo control ambiental.	0.1	2	0.2
3. Existencia de alianzas y asociaciones con propósitos de cuidado medio ambiental.	0.2	3	0.6
4. Existen certificaciones de sostenibilidad para ser aplicadas en los servicios turísticos.	0.05	1	0.05
Amenazas			
1. La población nacional no se encuentra educada ni concientizada completamente para el respeto y cuidado medioambiental.	0.3	2	0.6
2. Fenómenos naturales como erupciones volcánicas o terremotos afectan al país.	0.05	2	0.1
Total	1.00		2.45

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

Tabla 30: Matriz EFI análisis del ámbito ambiental.

MATRIZ EFI			
Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas			
1. Existe buena relación entre las instituciones turísticas y ambientales de la ciudad.	0.1	4	0.4
2. Existen trabajos en conjunto entre la DITUR y MAE para mejora y control del uso sostenible de los recursos naturales en las áreas protegidas.	0.2	3	0.6
3. Existen convenios entre instituciones de niveles de gobierno y universidades para la generación de proyectos de cuidado ambiental y manejo turístico.	0.3	3	0.9
4. Existencia de carreras turísticas profesionales enfocadas al turismo sostenible en la ciudad.			
5. Predisposición del MAE para capacitación en el área de cuidado ambiental.	0.05	3	0.15
	0.1	4	0.4
Debilidades			
1. No existe planificación local turística destinada a prestar servicios turísticos sostenibles.	0.2	1	0.2
2. Falta de predisposición por parte de los prestadores de servicios turístico a realizar su actividad bajo criterios de sostenibilidad.	0.05	1	0.05
Total	1.00		2.7

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásconez

Tabla 31: Matriz FODA análisis del ámbito ambiental.

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe planificación turística nacional enfocada hacia la sostenibilidad. • Existencia de alianzas y asociaciones con propósitos de cuidado medio ambiental. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>La población nacional no se encuentra educada ni concientizada completamente para el respeto y cuidado medioambiental.</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <p>Aprovechar los convenios existentes entre las diferentes instituciones y realizar capacitaciones y difusión de la importancia del cuidado medioambiental dirigidos a la ciudadanía de todas las edades, desde los niños de las escuelas hasta las instituciones públicas y privadas de la ciudad.</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen trabajos en conjunto entre la DITUR y MAE para mejora y control del uso sostenible de los recursos naturales en las áreas protegidas. • Existen convenios entre instituciones de niveles de gobierno y universidades para la generación de proyectos de cuidado ambiental y manejo turístico. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>No existe planificación local turística destinada a prestar servicios turísticos sostenibles.</p>	<p style="text-align: center;">DO</p> <p>Buscar posesionarse como una ciudad sostenible que a más de aportar al cuidado medioambiental adquirirá un reconocimiento nacional por dicha peculiaridad entre los destinos turísticos de la región.</p>
<p style="text-align: center;">FO</p> <p>Crear programas o actividades entre MAE y GAD municipal para que incentiven y premien a las instituciones o prestadores de servicios turísticos que evidencien medidas de cuidado medioambiental.</p>	<p style="text-align: center;">DA</p> <p>Implementación de normativa para la aplicación de buenas prácticas ambiental dirigidas a los prestadores de servicios turísticos.</p>	

Fuente: Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

Realizado por: Daniela Vásquez

VII. CONCLUSIONES

- Los indicadores turísticos sostenibles aplicables a la ciudad de estudio generados mediante: la guía práctica para la gestión de destinos de la OMT, los indicadores turísticos sostenibles del listado del Viceministerio de Bolivia/OMT para adaptación a países alto andinos y el listado de indicadores propuestos en el PLANDETUR 2020 del Ministerio de Turismo del Ecuador; resultaron ser idóneos para su adaptación a la realidad actual del destino turístico urbano Riobamba porque además de que pueden implementarse en cualquier tipo de destino turístico, están desarrollados para destinos que están comenzando a tomar iniciativa para desarrollarse en el ámbito del turismo sostenible.
- La discriminación de indicadores realizada conjuntamente con el apoyo de la Dirección de Gestión Turística del GAD Municipal de Riobamba como principal órgano rector de la ciudad, ha permitido que los indicadores turísticos sostenibles elegidos puedan proporcionar información real, actual y sistematizada, sentando un precedente en cuanto a la gestión turística sostenible desarrollada en la ciudad.
- Mediante la escala de Likert y representaciones gráficas aplicadas a los indicadores turísticos sostenibles evaluados, se pudo determinar que el nivel de confiabilidad sostenible turística en la ciudad es del 56% correspondiente a un nivel de ejecución o gestión Moderado.
- Las estrategias sugeridas en base al análisis de las matrices EFI, EFE y FODA están dirigidas a un accionar factible y adaptado a las posibilidades y competencias de los actores de la gestión turística de la ciudad, para que de manera conjunta e integrada logren incrementar el nivel de sostenibilidad turística en Riobamba.

VIII. RECOMENDACIONES

- Como una recomendación general tanto a los órganos rectores de la actividad turística como a las instituciones superiores educativas, mejorar la educación y capacitación en gestión turística a nivel nacional, ya que es una base fundamental para el desarrollo turístico de destinos.
- Se recomienda a la Dirección de Gestión Turística del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, brindar el apoyo requerido en el presente estudio y así institucionalizar el proceso de investigación incrementando el nivel de gestión turística sostenible en la ciudad.
- El desarrollo de proyectos y actividades turísticas deben tener una importancia relevante no solo en el área rural sino también en el área urbana, ya que es aquí donde mayormente el turista percibe los diferentes servicios turísticos, especialmente los que en el estudio realizado son mayoría y su consumo aporta con más ingresos a la ciudad.
- La información compilada y generada en el presente trabajo debe procurarse mantener en la Dirección de Gestión Turística como una base de datos organizada y actualizada constantemente por los técnicos y capital humano de la institución, con el fin de que los estudios venideros puedan ser precisos y con una mejor proyección ante nuevos planes y estrategias a desarrollar en la ciudad.
- Los acuerdos y convenios interinstitucionales deben mantenerse, renovarse e incrementarse con el fin de cubrir operativamente todos los ámbitos de la gestión turística sostenible en la ciudad.
- La Dirección de Gestión Turística de la ciudad deberá desarrollar estrategias, que le permitan implementar la autogestión de actividades y proyectos turísticos sostenibles.
- Se recomienda de forma general que los estudios en el área turística sean realizados de forma técnica, así la información será veraz y confiable.

IX. RESUMEN

La presente investigación propone: diseñar un sistema de indicadores turísticos sostenibles para determinar el nivel de sostenibilidad en la ciudad de Riobamba; se revisaron varias fuentes secundarias para validar 3 listados de indicadores de influencias: internacional como la OMT, sudamericana con el Viceministerio de Bolivia y nacional mediante el PLANDETUR 2020, recopilando un total de 134 indicadores que posteriormente en conjunto con la Dirección de Gestión Turística del GAD Municipal Riobamba fueron discriminados de acuerdo a la adaptabilidad a la situación real y actual de la ciudad, seleccionando así para el desarrollo de la investigación 39 indicadores turísticos sostenibles de los cuales 12 son de naturaleza cualitativa y 27 cuantitativa. Para la obtención de información se trabajó con técnicos y autoridades de la Dirección de Turismo y otras instituciones involucradas en el estudio como el SRI. De acuerdo a la naturaleza de los indicadores, el nivel de sostenibilidad fue determinado mediante la escala de Likert donde se obtuvo como resultado un nivel Moderado del 56%, mientras que para el análisis de ciertos indicadores se aplicó una representación gráfica. Se realizó un análisis FODA con la información obtenida de los indicadores y los resultados del análisis y evaluación del presente trabajo de investigación para sugerir estrategias de accionar factible en la ciudad. La ciudad de Riobamba posee ahora una base de datos de información turística procesada y que da paso a la continuidad y mejoramiento de la gestión bajo criterios de sostenibilidad; cabe recalcar que los registros, la organización y vinculación de la información así como el desarrollo de nuevos proyectos y actividades dirigidos al núcleo urbano deben ser tomados como prioridad a la hora de mitigar los puntos negativos e incrementar el nivel de sostenibilidad turística de la ciudad.

Palabras clave: INDICADORES TURÍSTICOS - TURISMO SOSTENIBLE – TURISMO URBANO.



X. SUMMARY

The present research proposes: The present research proposes: to design a system of sustainable tourism indicators to determine the level of sustainability, in Riobamba city; Several secondary sources were revised to validate 3 lists of influence indicators: international, such as the WTO, South American with the Vice Ministry of Bolivia and national through PLANDETUR 2020, collecting a total of 134 indicators that later in conjunction with the Directorate of Tourism Management of the Municipal GAD Riobamba were discriminated according to the adaptability to the present and current situation of the city, thus selecting for the development of the research 39 sustainable tourism indicators of which 12 are qualitative and 27 quantitative. To obtain information, it was worked with technicians and authorities of the Tourism Directorate and with other institutions involved in the study, such as SRI. According to the nature of the indicators, the level of sustainability was determined by the Likert scale where a Moderate level of 56% was obtained, while for the analysis of certain indicators a graphic representation was applied. A SWOT analysis was carried out with the information obtained from the indicators and the results of the analysis and evaluation of the present research work to suggest feasible action strategies in the city. Riobamba city now has a database of processed tourist information that gives way to the continuity and improvement of management under sustainability criteria; It should be emphasized that registration, organization and linking of information as well as the development of new projects and activities directed to the urban nucleus should be taken as a priority to mitigate negative points and increase the level of tourist sustainability of the city.

KEYWORDS: TOURIST INDICATORS - SUSTAINABLE TOURISM - URBAN TOURISM.



XI. BIBLIOGRAFÍA

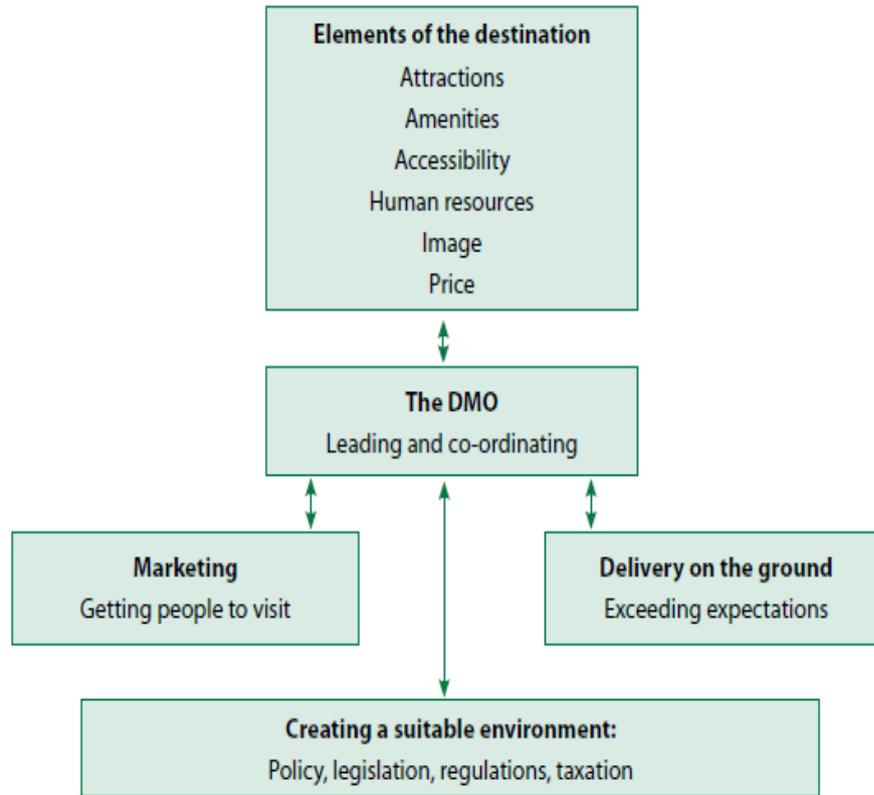
- Agencia de Ecología Urbana de Barcelona - España. (Diciembre de 2010). *Indicadores de Sostenibilidad Urbana*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Proyectos: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/89/14/38914.pdf>
- Allgoewer, K. (10 de 11 de 2011). Biblioteca Virtual de la Cooperación Alemana en Bolivia. *Rurrenabaque municipio sostenible de Bolivia*. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de Biblioteca Virtual de la Cooperación Alemana en Bolivia: <http://www.bivica.org/upload/turismo-sostenible.pdf>
- Bertram, D. (03 de 11 de 2007). University of Calgary Canada. *Escala de Likert*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Department of Computer Science: <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwin2NSRtZbVAhUJHT4KHZmqDCsQFgg9MAI&url=http%3A%2F%2Fpages.cpsc.ucalgary.ca%2F~saul%2Fwiki%2Fuploads%2FCPSC681%2Ftopic-dane-likert.doc&usg=AFQjCNHbvPHKbc4pJyW-Dw4RV>
- Fundación Ecología y Desarrollo. España. (2011). ECODES. *Metas y retos para ciudades sostenibles*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de 15 Retos para la Ciudad Sostenible: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0547997.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. (25 de 04 de 2017). *Rendición de cuentas 2016*. Recuperado el 15 de 07 de 2017, de GADM Riobamba: <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/transparencia/rendicion-de-cuentas#>
- Gobierno de España. (2012). Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. *Objetivos para un urbanismo más sostenible*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Calidad y Evaluación Ambiental: http://www.magrama.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/medio-ambiente-urbano/libro_verde_final_15.01.2013_tcm7-247905.pdf
- Gobierno Vasco - España. (2016). Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial. *Sostenibilidad Urbana*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Criterios de Sostenibilidad Aplicables al Planeamiento Urbano: http://www.ingurumena.ejgv.euskadi.eus/contenidos/manual/guia_planeamiento_1/es_documento/adjuntos/guia_1.pdf
- González Herrera, M. R. (2011). Revista de Análisis Turístico. *Definición de Turismo*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Impactos percibidos del Modelo Turístico en Remedios y Caibarién, Cuba. Retos para la Sostenibilidad: https://www.academia.edu/8633483/IMPACTOS_PERCIBIDOS_DEL_MODELO_TURISTICO_URBANO_EN_REMEDIOS_Y_CAIBARIEN_CUBA._RETOS_PARA_LA_SOSTENIBILIDAD
- Green Facts Organization. (2016). Green Facts Facts on Health and the Environment. *Definición de Validación*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Validación de Métodos: <http://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/validacion.htm>

- Instituto de promoción de exportaciones e inversiones Pro Ecuador. (Noviembre de 2012). *Características del Ecuador*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Análisis Sectorial de Turismo: http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf
- Matute, A. M. (03 de 06 de 2011). Tesis de Investigación. *Escala de Likert*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Tesis de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/escala-de-likert.html>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2012). Ministerio del Ambiente Ecuador. *Clasificación ecológica*. Recuperado el Marzo 16 de 2016, de Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador continental.: http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (26 de 09 de 2007). Ministerio de Turismo del Ecuador. *Plandetur 2020*. Recuperado el 13 de 10 de 2016, de Ministerio de Turismo del Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (31 de Diciembre de 2015). MAE. *Estadísticas de turismo 2015* Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Resultados del 2015 Año de la Calidad Turística: <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>
- Obregón, J. R. (03 de 11 de 2015). Universidad Nacional Autónoma de México. *Definición de Método Estadístico*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2005). Universidad para la Cooperación Internacional. *Ventajas de contar con buenos indicadores turístico-sostenibles* Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos. Guía Práctica: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (01 de 01 de 2007). Visit Kerteminde. *Definición de gestión turística*. Recuperado el 09 de 10 de 2016, de visitkerteminde.dk: http://www.visitkerteminde.dk/sites/default/files/asp/visitkerteminde/KUP/a_practical_guide_to_tourism_destination_management.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (2007). OMT. *Definición del turismo*. Recuperado el Marzo de 2016, de Entender el turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Ecoturismo. (06 de 06 de 2014). Ecoturismo. *Friburgo capital ecológica de Alemania*. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de Primera etapa: Friburgo, una maqueta viviente: <http://www.ecoturismo.org/turismo-responsable/alemania-turismo-sostenible-friburgo-una-maqueta-viviente/>

- Rodríguez Mondoñedo, M. (14 de Julio de 2008). La Peña Lingüística. *Definición de Discriminar*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Discriminar: <http://lapenalinguistica.blogspot.com/2008/07/discriminar.html>
- Samperio Pacheco, V. M., Pérez Olguín, N. B., Zúñiga Mera, A. D., Hernández Serrano, M., & Domínguez Narváez, J. (Diciembre de 2011). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. *Definición de Estadística*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Presentaciones Docencia Estadística: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/sistemas/probabilidad_estadistica/introduccion_estadistica.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (s.f.). UNESCO. *Definición de sustentabilidad*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Desarrollo Sostenible: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/uais-sds-100-002%20-%20sustentabilidad.pdf>
- Universidad de Granada. (15 de Noviembre de 2007). Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores. *Definición de Indicador*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2015, de Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>
- Universidad San Francisco de Quito. (2014). ENFOQUE. *Galápagos provincia sostenible del Ecuador*. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de Enfoque: http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/enfoque/Documents/enfoque_018.pdf
- Viceministerio de Turismo. Bolivia y Organización Mundial de Turismo. (14 de Julio de 2005). Desarrollo Sostenible del Turismo OMT. *Indicadores Turísticos Sostenible*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Taller Regional para Países Andinos sobre Indicadores de Sostenibilidad en Destinos Turísticos: <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bolivia.pdf>
- Vilcarromero Ruiz, R. (2013). EUMED Enciclopedia Virtual. *Definición de Gestión*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Qué es Gestión: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

XII. ANEXOS

Anexo 1. Elementos de la gestión turística versión original en inglés.



Fuente: Guía práctica para la gestión de destinos turísticos. (OMT, 2007)

Anexo 2. Indicadores para el análisis de satisfacción local propuestos por la guía práctica para la gestión de destinos turísticos (OMT, 2007)

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
Ciudad _____					
A) El turismo es bueno para mi ciudad					
B) Yo personalmente me beneficio del turismo					
C) El turismo en mi comunidad / región tiene los siguientes efectos:					
• Crea empleos para los residentes locales.					
• Emplea la juventud local.					
• Incrementa los precios de los bienes.					
• Ayuda a la comunidad a obtener servicios.					
• Provoca el aumento de las tasas de criminalidad.					
• Perjudica a las buenas costumbres.					
• Interrumpe las actividades locales.					
• Daña el medio ambiente.					
• Detiene el acceso a los residentes a su ciudad.					
• Estimula la cultura y la artesanía local.					
• Utiliza los recursos naturales necesitados por los residentes locales. (Ej: Pesca, caza, agua, etc.)					
• La comunidad tiene el control sobre el turismo.					
• El dinero gastado por los turistas permanece en mi ciudad.					
• Los residentes locales tienen fácil acceso a las zonas que los turistas utilizan, etc.					

Fuente: Guía práctica para la gestión de destinos OMT, 2007

Traducido por: Daniela Vásconez

Cuestionario adjunto:

- De forma general, cuál es su opinión del turismo en su ciudad?

Muy Insatisfactoria____ Pobre____ Satisfactoria____ Buena____ Excelente____

1

2

3

4

5

- ¿Quisiera usted que en el futuro el turismo se incrementara o disminuyera en su ciudad?

Mucho menos _____ Menos _____ Lo mismo _____ Más _____ Mucho Más _____

1 2 3 4 5

- ¿Cuál es su principal preocupación en relación al turismo en su ciudad?

- ¿Qué sugeriría para mejorar el turismo en su ciudad?

Fuente: Guía práctica para la gestión de destinos OMT, 2007

Traducido por: Daniela Vásquez

Anexo 3. Listado de ingresos de turismo solicitados al SRI de la ciudad de Riobamba.

ABC
ROSARIO FIALLO

SRI
...le hace bien al país!

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

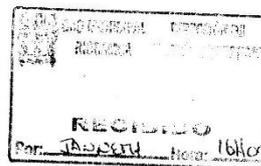
OFICIO No. 106012017OPLN000262

TRÁMITE No. 106012017001721

ASUNTO: Solicitud de Información

Riobamba, 10 de febrero de 2017

Lic.
Balvanera Cruz
DIRECTORA DE GESTIÓN TURÍSTICA
GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA
Av. Daniel León Borja y Brasil
Ciudad.-



De mi consideración:

En atención a su oficio, ingresado el 06 de febrero de 2017, por Secretaría Provincial a esta Administración, con trámite No. 106012017001721, por el cual solicita información referente a las ventas generadas por las actividades económicas relacionadas al turismo, me permito indicar:

Se remite información agregada del casillero 860 (**Total Ventas y Exportaciones brutas incluye activos fijos**) del Formulario 104 de Declaración del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes con jurisdicción en el Cantón Riobamba, del ejercicio económico 2016.

Código	Descripción	Ventas
G47739501	VENTA AL POR MENOR DE RECARGAS ELECTRÓNICAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.	327,42
G47739601	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS PARA FIESTAS INFANTILES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.	556,56
G47739901	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS N.C.P.: MATERIALES DE LIMPIEZA, ARMAS Y MUNICIONES, ETCÉTERA, EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.	0,00
I55100101	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOTELES.	156.034,32
I55100104	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR COMPLEJOS TURÍSTICOS.	
I55100105	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PRESTADOS POR HOSTERÍAS.	16.780,10
I55100901	OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS POR CORTO TIEMPO EN CASAS DE HUÉSPEDES.	8.300,46
I55100903	OTROS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS POR CORTO TIEMPO EN HOSTALES JUVENILES Y REFUGIOS DE MONTAÑA.	897,75
I56100101	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.	618.550,78
I56100102	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN CEVICHERÍAS, INCLUSO PARA LLEVAR.	31.814,48
I56100103	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN PICANterías, INCLUSO PARA LLEVAR.	63.286,26
I56100104	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN CAFETERÍAS, INCLUSO PARA LLEVAR.	55.296,76
I56100106	VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN BARES- RESTAURANTES, INCLUSO PARA LLEVAR.	66.309,79

SRI
...le hace bien al país

I56100201	RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA, PUESTOS DE REFRIGERIO Y ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN COMIDA PARA LLEVAR, REPARTO DE PIZZA, ETCÉTERA; HELADERÍAS, FUENTES DE SODA, ETCÉTERA.	80.038,72
I56210001	SERVICIO DE COMIDAS BASADO EN ACUERDOS CONTRACTUALES CON EL CLIENTE PARA UN EVENTO COMO BANQUETES, BODAS, FIESTAS Y OTRAS CELEBRACIONES, EN LA LOCALIZACIÓN ESPECIFICADA POR EL CLIENTE.	293.007,01
I56210002	SERVICIO DE COMIDAS BASADO EN ACUERDOS CONTRACTUALES CON EL CLIENTE PARA UN EVENTO COMO BUFFETS EN LA LOCALIZACIÓN ESPECIFICADA POR EL CLIENTE.	550,13
I56300101	ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS PARA SU CONSUMO INMEDIATO EN BARES (CON SUMINISTRO PREDOMINANTE DE BEBIDAS).	36.619,13
I56300104	ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS PARA SU CONSUMO INMEDIATO EN DISCOTECAS (CON SUMINISTRO PREDOMINANTE DE BEBIDAS).	62.364,59
N79110001	ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DEDICADAS PRINCIPALMENTE A VENDER SERVICIOS DE VIAJES, DE VIAJES ORGANIZADOS, DE TRANSPORTE Y DE ALOJAMIENTO, AL POR MAYOR O AL POR MENOR, AL PÚBLICO EN GENERAL Y A CLIENTES COMERCIALES.	37.182,00
N79120001	ACTIVIDAD DE OPERADORES TURÍSTICOS QUE SE ENCARGAN DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PAQUETES DE SERVICIOS DE VIAJES (TOURS) PARA SU VENTA A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJES O POR LOS PROPIOS OPERADORES TURÍSTICOS. ESOS VIAJES ORGANIZADOS (TOURS) PUEDEN I	1.028,69
N79900401	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA A LOS TURISTAS: SUMINISTRO A LOS CLIENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS VIAJES, ACTIVIDADES DE GUÍAS DE TURISMO.	603,72
N82300001	ORGANIZACIÓN, PROMOCIÓN Y/O GESTIÓN DE EVENTOS COMO EXPOSICIONES COMERCIALES O EMPRESARIALES, CONVENCIONES, CONFERENCIAS Y REUNIONES, ESTÉN INCLUIDAS O NO LA GESTIÓN DE ESAS INSTALACIONES Y LA DOTACIÓN DE PERSONAL NECESARIO PARA SU FUNCIONAMIENTO.	8.738,63

Fuente: Base de Datos SRI

Fecha de generación: 08/02/2017

Atentamente,



Econ. Marisol Andrade Hernández
 DIRECTORA PROVINCIAL DE CHIMBORAZO
 DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



SRI DIRECCION PROVINCIAL DE CHIMBORAZO
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
 RAZÓN DE NOTIFICACION

FECHA: 14-02-17
 HORA: 10:04

FIRMA NOTIFICADOR: 
 NOTIFICADOR: JUAN BONILLA CAMACHO

DIRECCION DE
 REGISTRO Y
 GESTIÓN DE TURISMO

RECIBIDO

Por: _____ Hora: _____