



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

**NORMATIVA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL CANTÓN**  
**GUANO EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE GUANO**  
**COMO PUEBLO MÁGICO**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA:**

**CRISTINA MARISOL GUAMAN CUZQUILLO**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

**NORMATIVA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL CANTÓN**  
**GUANO EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE GUANO**  
**COMO PUEBLO MÁGICO**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA:** CRISTINA MARISOL GUAMAN CUZQUILLO

**DIRECTORA:** Ing. NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA, Mgs.

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Cristina Marisol Guaman Cuzquillo

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.

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

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

Riobamba, 01 de diciembre de 2023



**Cristina Marisol Guaman Cuzquillo**

**060538641-6**

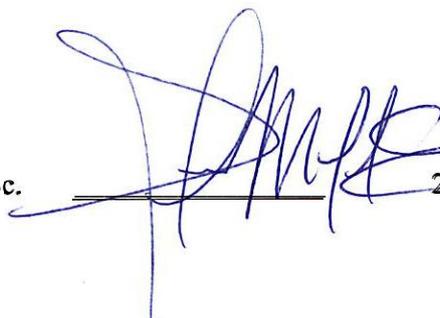
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto Técnico, **NORMATIVA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL CANTÓN GUANO EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE GUANO COMO PUEBLO MÁGICO**, realizado por la señorita: **CRISTINA MARISOL GUAMAN CUZQUILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Claudia Patricia Maldonado Erazo, MSc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**2023-12-01**

Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra, Mgs.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



**2023-12-01**

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



**2023-12-01**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a todas las personas que me han acompañado en el proceso de mi formación y crecimiento académico, de manera especial a mis padres, Luis Guaman y María Cuzquillo, mis hermanos, amigos y compañeros. A quienes de manera directa e indirectamente me han apoyado para continuar y finalizar con éxito este paso muy importante para mi vida.

Cristina

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a Dios por darme fortaleza para seguir adelante y cumplir mis metas, además, agradezco infinitamente a las Ing. Patricia Tierra, Ing. Catalina Verdugo, Ing. Patricia Maldonado por su paciencia y conocimientos brindados. También agradezco al equipo de investigación, a la Ing. Jennifer López quien ha estado pendiente, dado una base para el desarrollo del trabajo de integración curricular.

Cristina

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
SUMMARY .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA .....	2
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Problemática .....	4
1.3 Justificación.....	4
1.4 Delimitación .....	5
1.5 Objetivos.....	6
1.5.1 <i>Objetivo general</i> .....	6
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	6

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Pueblo mágico .....	7
2.2 Competitividad turística .....	7
2.2.1 <i>Calidad</i> .....	7
2.2.2 <i>Calidad turística</i> .....	8
2.2.3 <i>Normativa de calidad turística</i> .....	8
2.2.4 <i>Estándares mínimos de calidad</i> .....	9

2.3	Certificación de calidad turística .....	9
2.4	Validación.....	9
2.5	Protocolo de aplicación .....	9
2.5.1	<i>Tipos de certificaciones</i> .....	10
2.5.2	<i>Normas de certificación de calidad turística</i> .....	10

### CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO .....	16
----	--------------------------	----

### CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	19
4.1	Estándares mínimos de calidad de la norma en el contexto de los parámetros de acreditación de Guano como Pueblo Mágico .....	19
4.1.1	<i>Selección de fuentes secundarias para la priorización de estándares mínimos de calidad y buenas prácticas de turismo sostenible</i> .....	19
4.1.2	<i>Ámbitos y criterios analizados de la norma de calidad turística</i> .....	20
4.2	Validación de la norma de calidad turística para el cantón Guano en el contexto de los parámetros de acreditación de Guano como Pueblo Mágico.....	52
4.3	Protocolo de aplicación y aprobación de la certificación de calidad turística del cantón Guano .....	60
4.3.1	<i>Proceso de aplicación</i> .....	61
4.3.2	<i>Proceso de aprobación</i> .....	62

### CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
5.1	Conclusiones.....	66
5.2	Recomendaciones.....	66

### GLOSARIO

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b> Ámbitos de la norma de calidad TourCert.....	10
<b>Tabla 3-1:</b> Matriz de valoración para los indicadores de la norma de calidad turística .....	16
<b>Tabla 4-1:</b> Sistematización de la evaluación de fuentes secundarias para priorizar los estándares mínimos de calidad.....	19
<b>Tabla 4-2:</b> Definición de los ámbitos y criterios de análisis para la estructuración de la norma de calidad.....	21
<b>Tabla 4-3:</b> Número de indicadores identificados como homogéneos de acuerdo con las normas analizadas .....	24
<b>Tabla 4-4:</b> Número de estándares mínimos de calidad distribuidos por ámbitos que conforman la Norma de calidad turística del cantón Guano y su correspondencia con otras normas de calidad.....	48
<b>Tabla 4-5:</b> Ámbitos y criterios analizados para la construcción de la nueva norma de calidad.	50
<b>Tabla 4-6:</b> Porcentaje de aceptación para la selección de indicadores por criterio y ámbito de calidad.....	53
<b>Tabla 4-7:</b> Medios de verificación de los indicadores de la nueva norma de calidad turística ..	55
<b>Tabla 4-8:</b> Evaluación del cumplimiento de la norma .....	61

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-1:</b> Polígono de incidencia turística del cantón Guano.....	6
<b>Ilustración 4-1:</b> Porcentaje de indicadores relacionados de las normas de certificación turística nacionales para la construcción de la Norma de calidad para Guano Pueblo Mágico .....	50
<b>Ilustración 4-2:</b> Representación porcentual de los indicadores por ámbito en la estructura de la nueva norma de calidad turística.....	54
<b>Ilustración 4-3:</b> Logo Pueblo Mágico Certificate .....	64
<b>Ilustración 4-4:</b> Logo Pueblo Mágico Verificate.....	64

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** FORMULARIO DE APLICACIÓN

**ANEXO B:** CHECK LIST DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA NORMA

## RESUMEN

El presente trabajo propone la creación de una norma de calidad turística para el cantón Guano, basando en las condiciones reales de la zona, la propuesta se estableció a partir de una revisión de fuentes secundarias de normas de certificación turística presentes en el país como: Smart Voyager, Distintivo Q, Rainforest Alliance, Distintivo R Dorada, entre otras. Para la estructura de la norma se tomó en cuenta las buenas prácticas de turismo sostenible implementadas en las operaciones de servicios turísticos de alimentos y bebidas (A&B), alojamiento, agenciamiento y transporte turístico, se obtuvo un resultado preliminar de 6 ámbitos, 16 criterios y 115 indicadores. Para la validación de los indicadores se aplicó el método Delphi, a través de un grupo de expertos que da como resultado una norma de calidad constituida de 6 ámbitos, 16 criterios y 44 indicadores. Finalmente, se definió el protocolo de aplicación y aprobación de la norma de certificación, donde se determinó los requisitos para acceder a la certificación, puntaje para aprobar y obtener la certificación, la vigencia del sello y los beneficios. En conclusión, la creación y aplicación de la norma de calidad turística mediante el cumplimiento de estándares mínimos de calidad permite mejorar los servicios turísticos y lograr un destino más competitivo, al mismo tiempo que se contribuye a alcanzar la satisfacción y fidelización de la demanda.

**Palabras clave:** <NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA>, <PUEBLO MÁGICO>, <CERTIFICACIÓN DE CALIDAD TURÍSTICA>, <MÉTODO DELPHI>, <ESTÁNDARES DE CALIDAD>



## SUMMARY

This research work aimed the creation of a tourism quality standard at Guano canton, based on its conditions, so the proposal was established form a review of secondary sources of tourism certification standards present in the country such as, Smart Voyager, Distintivo Q, Rainforest Alliance, Distintivo R Dorada, among others. In addition, the structure of the standard took into account the good practices of sustainable tourism implemented in the food and beverage (A&B) operations, lodging, agency and tourist transport services, with a preliminary result of 6 areas, 16 criteria and 115 indicators. For the validation of the indicators, the Delphi method was applied through a group of experts, resulting in a quality standard consisting of 6 areas, 16 criteria and 44 indicators. Finally, the application and approval of the certification standard was defined, which determined the requirements for accessing certification, the score for approving and obtaining certification, the validity of the seal and the benefits. To sum up, the creation and application of the tourism quality standard through compliance with minimum quality standards allows improving tourism services and achieving a more competitive destination, at the same time contributing to the satisfaction and loyalty of the demand.

**Keywords:** <TOURISTIC QUALITY STANDARD>, <MAGIC VILLAGE>, <TOURISTIC QUALITY CERTIFICATION>, <DELPHI METHOD>, <QUALITY STANDARDS>.



MsC. Cristina Chamorro O.

DOCENTE INGLES TURISMO

0604237172

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo es una industria global en constante crecimiento que involucra el desplazamiento de personas a diferentes destinos por diversas razones, como el ocio, los negocios, la cultura o la aventura. Por ende, la calidad turística es un aspecto fundamental en esta industria, ya que influye en la satisfacción del viajero y en la competitividad de un destino. De esta manera, la calidad turística se refiere a la excelencia en los servicios y la experiencia ofrecida a los visitantes, además implica la satisfacción de sus expectativas y necesidades, desde la infraestructura hotelera hasta la hospitalidad local. Por lo que, para lograrla, es importante contar con la colaboración de múltiples actores, como la industria de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes, gobiernos locales, nacionales y fuentes de financiamiento externo.

De la misma manera, la creación y aplicación de normas de certificación de calidad en el sector turístico desempeña un papel fundamental en la mejora de la experiencia del viajero y en la competitividad de los destinos. Las normas de calidad turística tienen como objetivo establecer estándares mínimos de calidad apoyado en las buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar de la satisfacción del cliente, sostenibilidad y desarrollo económico de los destinos.

Las buenas prácticas de turismo sostenible que constituyen las certificaciones de calidad turística hacen que las empresas de turismo se involucren en procesos continuos, para mejorar el desempeño en la gestión empresarial. Estas buenas prácticas han permitido prevenir, corregir y mejorar varios aspectos en la operación turística. Su implementación atrae varios beneficios en los ámbitos ambiental, social, cultural y económico para los emprendimientos y la comunidad local (González, 2021).

Además, las certificaciones de calidad de los servicios turísticos son un conjunto de estándares y procesos utilizados que evalúan y garantizan la calidad de los servicios ofertados en la industria turística. Estas certificaciones de calidad son importantes en esta industria para la gestión de calidad. En la actualidad existen programas de certificación específicos, para los distintos ámbitos de servicios, como alojamiento, alimentos y bebidas, agenciamiento y operación, y transporte turístico. Estos programas de certificación llevan un proceso de auditoría que pueden ser auditorías de primera, segunda y terceras partes.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Antecedentes

El Ecuador cuenta con entidades que han puesto de parte para poder obtener certificaciones de calidad tal es el caso de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo, con apoyo del Banco Internacional de Desarrollo y Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas las cuales han desarrollado el proyecto denominado “Sistemas de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo” que tienen como objetivo principal, promover el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la capacidad de competencia del Ecuador como destino de clase mundial. Además, contribuyeron a la implementación de la certificación de calidad Q en el país, logrando mayor competitividad de los destinos turísticos (Jiménez, 2018).

En este contexto, la certificación de los servicios turísticos pretende mantener experiencias emocionantes para el disfrute del turista, mediante el mejoramiento de la calidad y profesionalización, la sustentabilidad y la satisfacción de los clientes en el sector turístico. Las buenas prácticas en el turismo, sea de cualquier modalidad o naturaleza, brindan un valor agregado al servicio, con la implementación de estándares de calidad, que permite a los clientes estar seguros en los lugares que visitan y las actividades que realizan. Adicional, las buenas prácticas logran mantener un nivel de mejora continua que siempre apunta a alcanzar la calidad en la prestación del servicio y como consecuencia aumenta la productividad del negocio, la captación de demanda especializada que está dispuesta a pagar más y en general a cumplir con la integralidad de la sostenibilidad en todos sus ámbitos.

Existen normas internacionales, las mismas que han sido adaptadas al país, las cuales establecen los requisitos mínimos para que las organizaciones de la industria turística mejoren su cadena de valor. La norma ISO 21101 define los procesos necesarios para seguridad y control a través de un sistema de gestión de la seguridad aplicado para proveedores de turismo; y la ISO 21103 especifica el tipo de información que tiene que facilitarse a los participantes potenciales, antes, durante y después de realizar las actividades turísticas (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018).

Un gran ejemplo es el Distintivo Q, nombre del programa de calidad y sostenibilidad turística, administrada por Quito Turismo. El programa de calidad turística Distintivo Q se creó para

impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y la operación de los establecimientos a través del cumplimiento de estándares técnicos, medibles y objetivos (Quito - Turismo, 2023).

El cantón Guano posee varios atractivos turísticos, tanto naturales y culturales, los cuales son visitados por turistas, por estas y otras razones, el 25 de septiembre del 2020, Guano fue declarado por el Ministerio de Turismo como Pueblo Mágico del Ecuador, haciendo honor a su historia, cultura, riqueza natural y artesanal que está integrada con la accesibilidad y conectividad (Ministerio de Turismo, 2020). Para dicho proceso debió cumplir con una serie de requisitos, normas y lineamientos establecidos, los mismos que fueron evaluados por profesionales del MINTUR mediante talleres dirigidos a los técnicos de turismo de las localidades interesadas, para lo cual debían contar con un documento que acredite la existencia de un área, unidad administrativa oficial o dirección encargada de la gestión del turismo en la localidad, catastro de prestadores de servicios turísticos, inventario de atractivos turísticos aprobados por el Ministerio de Turismo, datos e información georreferenciada de conectividad, cercanía a centros urbanos de distribución, distancia en kilómetros y tiempos de traslado desde estos puntos que no deberán exceder las dos horas en tiempo; y un plan o programa de desarrollo turístico municipal vigente (MINTUR, 2019).

El programa pretende que, con la certificación como Pueblo Mágico, el destino es más competitivo ya que tiene la capacidad de utilizar sus recursos naturales, culturales, humanos y financieros de manera eficiente para desarrollar y ofertar productos y servicios turísticos de calidad e innovadores, con miras a contribuir al desarrollo sostenible, así como incrementar el valor añadido del sector turístico mediante la diversificación de la oferta (Acuerdo Ministerial, 2022-029).

Además, los establecimientos que prestan servicios turísticos deben haber implementado o ser partícipes de procesos de certificación de calidad. Sin embargo, estos no conocen a profundidad sobre normas de calidad para el sector turístico, por lo tanto, el GADM - GUANO intenta reacreditarse como Pueblo Mágico por lo que procura generar una normativa de calidad acorde a la realidad de la zona y a la prestación de servicios tomando en cuenta factores de tipo ambiental, administrativo, de gestión del destino e implementación de buenas prácticas de turismo sostenible que garanticen la calidad de la prestación de los servicios turísticos. Por lo tanto, el GADM - GUANO dentro de su gestión establece que es de suma importancia contar con una normativa de calidad propia, que ayude a que las empresas del sector turístico implementen estándares mínimos y se queden habilitados para un posterior proceso de certificación externa.

## **1.2 Problemática**

En el mundo turístico la calidad de los servicios ocupa los primeros lugares debido a que los turistas eligen lo mejor al momento de viajar. En países desarrollados turísticamente las certificaciones turísticas se han convertido en sinónimo de calidad y muchas empresas han aportado a estos procesos para mejorar sus servicios y atraer una mayor cantidad de demanda. En el Ecuador, a pesar de existir normas de calidad vigentes, los establecimientos turísticos en catones geográficamente pequeños no han optado por estos procesos de mejora continua. El cantón Guano en la actualidad no cuenta de una normativa de calidad propia que se ajuste a la realidad de su sector, condición que es requerida para mantener su categoría como Pueblo Mágico.

## **1.3 Justificación**

Las normas de calidad turística otorgan mayor confianza y competitividad a la industria turística a escala global. La recreación física y sensorial, supone un desafío o riesgo controlado que asume el turista, pero es deber de las organizaciones de esta industria mejorar la calidad de sus productos y servicios.

En el contexto internacional, los destinos turísticos considerados procuran cumplir con estándares mínimos de calidad, cuyo fin es promover el desarrollo del sector de viajes y turismo. En el marco del desarrollo sostenible (Uppink y Soshkin, 2022).

Para alcanzar el éxito y competitividad los destinos turísticos hacen uso de normas y certificaciones de calidad, estas se desarrollan estableciendo indicadores, los cuales se calculan mediante agregaciones sucesivas de valoraciones y ponderaciones (Uppink y Soshkin, 2022).

En el país, el Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador (2021: p.4) en el Artículo 7, menciona que el Ministerio de Turismo con exclusividad y de forma privativa expedirá las normas técnicas y de calidad a nivel nacional necesarias para el correcto funcionamiento del sector, para cuya formulación contará con la participación de todos los actores involucrados en el turismo. La participación referida en este artículo es obligatoria, previa, se la realizará a través de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector, formalmente organizadas y sus resultados serán referenciales para las instituciones del Estado.

En el contexto normativo, el Ministerio de Turismo del Ecuador expide el Reglamento de acreditación de Pueblo Mágico por el cual varias localidades del país postularon para recibir los

beneficios de la declaratoria. El cantón Guano declarado como Pueblo Mágico en el año 2020 debe participar en el proceso de reacreditación para lo cual debe cumplir varios requisitos, uno de ellos contar con establecimientos turísticos certificados. A pesar de existir en el país varias propuestas de certificación los establecimientos locales no han optado por participar en estos procesos, puede ser por desconocimiento o a su vez porque no existe una norma local que se ajuste a los requerimientos del sector y su compatibilidad con los estándares de calidad que exige la declaratoria de Pueblo Mágico.

Bajo esta realidad, la formulación de una normativa de calidad turística para el cantón en el proceso de acreditación de Guano como Pueblo Mágico, contribuye al modelo de gestión vigente en la administración pública tanto de la Dirección de Desarrollo Turístico, como del GADM – GUANO en los lineamientos a corto, mediano y largo plazo que se han planteado.

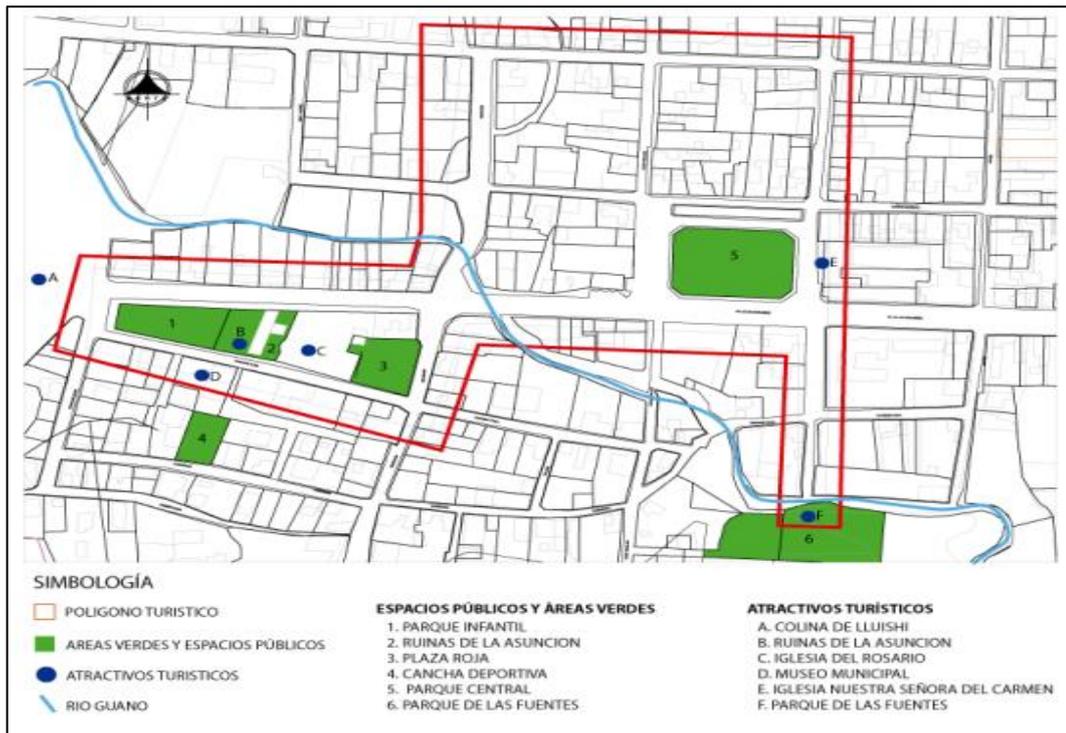
Además, la norma de calidad turística propuesta a partir de este estudio busca el camino más efectivo para dar solución a los problemas que se presentan en el proceso de acreditación de Guano como Pueblo Mágico, con el fin de mantener la mentalidad de mejora continua de la calidad del destino.

#### **1.4 Delimitación**

Este estudio se realizó en la zona centro del cantón Guano ubicado en la provincia de Chimborazo, está situada a diez minutos de la ciudad de Riobamba.

Los límites del cantón Guano son: al norte con la provincia de Tungurahua, al sur con el cantón Riobamba y la quebrada Las Abras, al este con el Río Chambo y el cantón Penipe y al Oeste con el cantón Riobamba y la provincia de Bolívar.

El territorio en estudio dispone de un polígono de incidencia turística, es decir, la mayoría de las actividades de turismo se presenta en la zona urbana, especialmente en el área del parque central.



**Ilustración 1-1:** Polígono de incidencia turística del cantón Guano

Fuente: Moreno, D., 2022

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 *Objetivo general*

Diseñar una normativa de calidad turística para el cantón Guano en el proceso de acreditación de Guano como Pueblo Mágico

### 1.5.2 *Objetivos específicos*

- Establecer los estándares mínimos de calidad de la norma en el contexto de la acreditación de Guano como Pueblo Mágico.
- Validar la norma de calidad turística para el cantón Guano en el contexto de la acreditación de Guano como Pueblo Mágico.
- Definir el protocolo de aplicación y aprobación de la certificación de calidad turística del cantón Guano.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Pueblo mágico

La Secretaría de Turismo de México (2014), define un Pueblo Mágico como un espacio geográfico claramente definido que a través del tiempo y la modernidad ha sabido conservar, valorar y defender su memoria histórica, cultural y natural; se manifiesta a través de diversas actividades expresivas haciendo prevalecer su patrimonio tangible e intangible. De la misma manera, un pueblo mágico es un espacio geográfico que tiene características únicas, historias auténticas hechos trascendentes y cotidianidad, que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico atendiendo a las motivaciones y necesidades de los viajeros.

El Acuerdo Ministerial No. 2022– 029 (2022: p.6) del Ministerio de Turismo del Ecuador, define Pueblos Mágicos como destinos con identidad cultural, donde se agrupan una diversidad de atractivos, servicios, actividades y experiencias turísticas, que facilitan su promoción y acceso a mercados nacionales e internacionales, conformados en ciudades con población menor a 100.000 habitantes y que no sean capitales de las provincias.

#### 2.2 Competitividad turística

La competitividad turística pretende que los destinos tomen decisiones estratégicas que les permitan mantenerse y crecer en un mercado donde los paradigmas han cambiado en lo concerniente a la calidad de los servicios, tomando en consideración la sostenibilidad bajo tres aspectos esenciales: económico, sociocultural y ambiental (Castellucci, 2009).

Álvarez (2005) sostiene que la calidad del turismo no solo se trata de la satisfacción de los turistas con los diversos servicios, sino también con la contribución del turismo al desarrollo sostenible e integral de las sociedades locales, es decir, ambos componentes constituyen a la calidad global.

##### 2.2.1 *Calidad*

La calidad está vinculada con el ser humano desde los orígenes de este, ya que ha comprendido que hacer bien las cosas y de la mejor forma posible le otorga una ventaja competitiva sobre el entorno con el cual interactúa. Además, factores como la globalización han llevado a que la

calidad se convierta en una herramienta para tomar decisiones sobre el adecuado manejo de cualquier organización que contribuya a la sostenibilidad en los próximos años (Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, 2009).

Para Cuatrecasas (2005), la calidad es una materia que nunca llega a su fin, debido a que cada vez se impone su implementación y acreditación, por lo que el autor parte de tres puntos: i) la competitividad que obliga a las organizaciones a garantizar que sus productos y servicios obtengan la máxima calidad; ii) minimización de los costos, es decir que la calidad no puede asumirse a cualquier precio, sino debe lograrse con el mínimo costo para evitar errores y, iii) la acreditación, el autor menciona que la calidad debe ser contrastada por terceros, porque el mismo solo puede garantizar más no acreditar.

Por otro lado, Vargas Quiñones y Vega (2014), mencionan que la calidad está relacionada con el servicio, y ha crecido con el desarrollo de las sociedades, han contribuido al progreso de la humanidad, contribuyendo al crecimiento económico y el avance del conocimiento, por ello, la calidad y el servicio siempre han estado presentes. La calidad es creada por los hombres y para los mismos y es una forma de vida.

### **2.2.2 *Calidad turística***

El desarrollo de los destinos turísticos se basa en la gestión de calidad, la misma que se inicia en la década de los 50, por lo que consideraron un concepto de calidad orientado a lograr que los productos cumplan con estándares mínimos de calidad, por ende, se realizaba controles para evitar que productos en malas condiciones se encuentren en el mercado y lograr la competitividad al desarrollar sistemas que le permitiesen asegurar la calidad de sus productos. El concepto moderno de la calidad se basa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes (Noboa, 2018).

### **2.2.3 *Normativa de calidad turística***

Es una herramienta mediante la cual se establecen los requisitos y estándares del servicio y del establecimiento que desee obtener una marca de calidad, vista como una forma de mejorar continuamente sus procesos internos, además, tienen como finalidad crear sellos de garantía de calidad que proporcionen una nueva imagen al destino, mejorando las expectativas del consumidor (Álvarez-García et al. 2017).

#### **2.2.4 Estándares mínimos de calidad**

Los estándares mínimos de calidad deben ser acorde a los servicios, en función a la categoría administrativa y del tipo de establecimiento, es decir que, cada establecimiento puede crecer mediante la oferta de servicios adicionales con valor agregado e incrementar el grado de satisfacción de los clientes. En este contexto, a partir de la elaboración de normas de calidad, se considera las necesidades y expectativas de los clientes, de manera que se agregue los requisitos enfocados a lograr servicios de calidad acordes a las exigencias de la demanda, estas exigencias han sido determinadas a través de estudios de mercado, que sirven de base a la prestación de servicios adaptándose a las necesidades específicas de cada grupo de consumidores (Tari-Guilló y Pereira-Moliner, 2012).

#### **2.3 Certificación de calidad turística**

Es un conjunto ordenado de normas que busca la satisfacción de los clientes a través de la prestación de servicios. Además, contribuye a la mejora continua para ofrecer los mejores servicios, superando las expectativas de los clientes con los recursos disponibles en los establecimientos, gracias a la certificación de calidad se difunde profesionalismo y fiabilidad a los clientes (CTMA Consultores, 2017).

#### **2.4 Validación**

Es una prueba o control que se realiza a través de la prueba del producto tal y como lo hace el cliente, por eso la dirección de validación debe dirigirse hacia las necesidades del cliente. Las normas requieren de un proceso de validación que permita identificar si cumple con los elementos de la calidad para el turismo y desde la calidad para la comunidad que ejecuta u opera actividades turísticas (Monge, 2016).

#### **2.5 Protocolo de aplicación**

Es el proceso que explica cómo aplicar las normas de calidad turística, como, por ejemplo, en el Programa de Certificación Sostenible de Embarcaciones Turísticas y de otras normas del programa Smart Voyager, la cual sigue una secuencia ordenada. Para verificar el cumplimiento de las normas de calidad se realizan entrevistas, observación de campo y revisión de documentación (Noboa, 2018).

### 2.5.1 Tipos de certificaciones

En el campo turístico, existen diferentes tipos de certificaciones que se pueden aplicar, no solamente relacionados a la sostenibilidad, sino también garantizando la calidad de los productos que se ofertan, por ende, en las últimas décadas se ha notado la progresiva mejora de la calidad, integrando aspectos sociales, ambientales y calidad del servicio (Rodríguez y Prats Palazuelo, 2007).

Las certificaciones, sin importar el tipo, deben seguir un proceso de certificación, mismas que pueden tener tres modalidades: certificación de primera parte, segunda parte y tercera parte, por lo que esta última a diferencia de las primeras dos modalidades, se constituye de elementos de independencia e imparcialidad en la evaluación de las características de un producto o de su método de producción (Monzon, 2023).

### 2.5.2 Normas de certificación de calidad turística

Una norma de calidad es un documento aprobado por un organismo nacional o internacional, consensuado a través de una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad, con el objetivo de generar una optimización en la calidad. Las principales normas internacionales son las normas ISO, garantizando la calidad de los productos y servicios (Alcalde, 2019). En nuestro país se han adaptado una serie de normas y certificaciones de calidad turística, para las diversas actividades turísticas como: alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, entre otros.

#### 2.5.2.1 TourCert

El sistema de certificación TourCert busca que las empresas turísticas encaminen a la sostenibilidad, hace transparente los aportes con la sostenibilidad, adapta sistemáticamente los objetivos sociales y ambientales de la actividad empresarial. Este sistema se basa en normas y estándares internacionales como el Consejo Global de Turismo Sostenibles, Gestión Ambiental ISO 14001 e ISO 26000 (TourCert, 2017).

**Tabla 2-1:** Ámbitos de la norma de calidad TourCert

Ámbito	Descripción
Gestión	Hace referencia a un conjunto de principios en donde considera que la empresa asuma el criterio de sostenibilidad, que cumpla todas las leyes y obligaciones pertinentes, respetando los derechos humanos, capacitación del personal sobre

<b>Ámbito</b>	<b>Descripción</b>
	gestión de riesgos para crear un proceso de mejora continua y contribuir al desarrollo del turismo sostenible
Datos comerciales	La empresa o establecimiento recopila periódicamente datos sobre la estabilidad económica
Oferta	Se trata de la evaluación con relación al grado de sostenibilidad de sus productos y servicios ofertados, mediante la accesibilidad a la información
Clientes	A través de este ámbito la empresa promueve los viajes sostenibles a través de la información adecuada y de esa manera mejorar la satisfacción del cliente
Empleados	Los empleados es un pilar fundamental de las empresas, por ende, esta brinda un entorno de trabajo seguro a través de capacitaciones. Además, otorga beneficios y oportunidades a través de salarios horarios de trabajo y equidad
Proveedores de servicios	Este ámbito hace referencia al involucramiento de otras empresas, contribuyendo al desarrollo y venta de productos, realizando encuestas para determinar su nivel de sostenibilidad
Comunidades locales	Hace referencia a las iniciativas que apoya la empresa a las comunidades locales, principalmente apoya a proyectos de sostenibilidad que garantizan la protección de los recursos culturales.
Protección del clima	Se refiere a los análisis de las emisiones de CO2 provocados por la actividad turística e implementando nuevas alternativas de electricidad (energías verdes)
Gestión de recursos	Se trata sobre el uso adecuado de los recursos, como energía, papel, agua, alimentos sostenibles y contaminación del aire.
Protección y conservación del medio ambiente	Se trata de la conservación de la biodiversidad, a través de medidas para la no introducción de especies y el tráfico ilegal de especies.
Edificios e infraestructura	Se trata sobre la recopilación de datos del uso del suelo a través de una planificación, teniendo en cuenta características naturales y culturales.

**Fuente:** TourCert, 2021

**Realizado por:** Guaman, C., 2023

#### 2.5.2.2 *Distintivo Q*

Es un programa de calidad y sostenibilidad turística, creado para impulsar, promover y mejorar la calidad y sostenibilidad de los destinos turísticos y operación de los establecimientos, mediante el cumplimiento de estándares de calidad técnicos y medibles, por ende, el Municipio de Quito otorga reconocimientos a los establecimientos turísticos que hayan implementado un sistema de gestión turística sostenible y de calidad, a través del cual ofrecen servicios de alta calidad a los clientes (Quito Turismo, 2023).

El programa incluye varias actividades turísticas como alimentos y bebidas, hueca patrimonial, alojamiento, operación e intermediación turística, recreación, diversión y esparcimiento, y transporte turístico.

El programa se ampara bajo un reglamento general que tiene por objeto determinar las condiciones para la entrega, uso, renovación y aplicación al Distintivo Q. Además, la Norma de Calidad Turística Distintivo Q, incorpora 5 ámbitos importantes para el sistema de gestión a la calidad del establecimiento (Quito - Turismo 2023).

- *Ámbito A. Gestión administrativa y legal*

La gestión administrativa es un elemento mediante el cual las empresas planifican, ejecutan y evalúan el desarrollo de sus actividades contando con la disponibilidad de los recursos de las empresas. Dentro de esta gestión se incluyen cuatro actividades básicas, planeación y toma de decisión, organización, dirección y control. Además, la prestación de servicios turísticos se debe a la gestión realizada por personas con compromisos que encaminan bajo una normativa obligatorio legal (Guerrero 2022).

- *Ámbito B. Infraestructura y equipamiento*

La infraestructura turística son todos los elementos con el que cuenta un territorio o establecimiento, que permite el desarrollo de las actividades, además, son las principales condicionantes que influyen en el desarrollo de las actividades turísticas (Rodríguez 2017).

- *Ámbito C. Responsabilidad social, ambiental y cultural*

Tiene relación al desarrollo de las comunidades locales, el apoyo de las empresas para mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a la conservación del patrimonio cultural, además, de cuidar el medioambiente contando con información de la flora del lugar e implementando acciones para evitar el tráfico de especies de flora (Quito - Turismo 2023).

- *Ámbito D. Calidad de servicio y atención al cliente*

La calidad del servicio es un compromiso que todo el personal de una empresa aporta dentro de un proceso de evaluación y mejora continua para ganar la fidelidad del cliente y ser diferente a la competencia, de tal manera que se considere el servicio al cliente como un valor agregado muy importante. Además, la calidad del servicio depende de la amabilidad, predisposición, seguridad y empatía, es así como, el servicio es el deseo y convicción, por lo tanto, el éxito de la empresa y de los clientes depende de las actitudes y conductas del personal (Izquierdo, 2018).

- *Ámbito E. Bioseguridad*

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS):

*la bioseguridad es fundamental para la protección global de la salud humana frente a los agentes biológicos peligrosos. Están estrechamente relacionadas con la sanidad animal, la protección del medio ambiente y las salvaguardias contra el uso indebido de agentes biológicos. La bioseguridad, término que describe el conjunto de prácticas, tecnologías y principios de contención que impiden la exposición involuntaria a agentes biológicos o la liberación de estos, no deja de cobrar cada vez más importancia a consecuencia de la globalización, el progreso tecnológico y el rápido aumento de las comunicaciones, el transporte y el comercio. (Organización Mundial de la Salud, 2005)*

2.5.2.3 *Smart Voyager Express*

Smart Voyager es un programa de certificación para operaciones turísticas que cumple altos estándares de responsabilidad social, ambiental, laboral, seguridad y calidad que deben cumplir todos los establecimientos turísticos a través de sus servicios. Este programa fue creado en 1998 por la Corporación Conservación y Desarrollo, con la finalidad de maximizar los impactos positivos de las actividades turísticas y minimizar los impactos negativos (Ferro, 2015).

La norma Smart Voyager Express está constituida de cinco dimensiones:

- *Lineamientos estratégicos*

Esta dimensión hace referencia que todos los establecimientos deben adaptar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, mismos que tengan relación con el tema de Buenas Prácticas (Smart Voyager Express, 2013).

- *Protección y conservación ambiental*

Los establecimientos que se dedican a la prestación de servicios deben minimizar los impactos del medioambiente, a medida que se realicen actividades de intervención en el entorno (Smart Voyager Express, 2013).

- *Seguridad*

Las empresas deben asegurar a todo su personal involucrado en la cadena de valor, realicen sus actividades bajo un entorno laboral seguro, haciendo que los riesgos de accidentes sean mínimos (Smart Voyager Express, 2013).

- *Desarrollo socioeconómico*

Las actividades deben promover un modelo productivo inclusivo con las comunidades y asegurar el desarrollo sostenible de la localidad, insertando un marco de respeto a la diversidad (Smart Voyager Express, 2013).

- *Calidad del servicio*

La empresa debe brindar una atención con parámetros de excelencia, independientemente del lugar en el que opere o del tamaño de su actividad (Smart Voyager Express, 2013).

2.5.2.4 *Manual de buenas prácticas de turismo sostenible para establecimientos turísticos de Riobamba – Distintivo R Dorada*

Es un instrumento de autoevaluación que contribuirá al fortalecimiento de la calidad de servicios en los establecimientos turísticos, mediante la formulación de indicadores fáciles de entender y ejecutar, relacionados a los ejes: ambiental, sociocultural, económico-empresarial y de atención al visitante/turista, donde cada prestador de servicios procede a revisar los indicadores de acuerdo con su actividad turística. Además, los indicadores propuestos en el manual se pueden aplicar en establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, operación e intermediación y transporte (Municipio de Riobamba, s.f.).

- *Eje ambiental*

La actividad turística está inmersa a los recursos naturales del entorno ambiental, la producción de bienes y servicios está vinculada a los recursos naturales, por lo tanto, esta actividad puede contribuir a un agotamiento de los recursos si no son manejados adecuadamente, produciendo un impacto ambiental negativo, por ende, el Manual de Buenas Prácticas establece los lineamientos necesarios para el uso sostenible de los recursos, fomentando su cuidado y conservación (Municipio de Riobamba, s.f.).

- *Eje sociocultural*

El turismo, como una actividad también puede ocasionar impactos sociales, es decir, son los cambios que se dan en la calidad de vida de la población de un determinado destino. Sin embargo, consigue mejorar la calidad de los servicios ofertados, ayuda a impulsar el interés de la ciudadanía por su cultura, sus costumbres, tradiciones y patrimonio histórico, ya que los elementos culturales que aportan mayor interés a los turistas se recuperan y conservan de tal manera que sean incluidos en la experiencia del turista (Municipio de Riobamba, s.f.).

- *Eje económico–empresarial*

El turismo, como otra actividad, es un medio para obtener beneficios económicos. Además, es capaz de generar empleos en cada una de sus actividades productivas, brindando bienestar a la sociedad, redistribución de la riqueza y la rentabilidad. Es una actividad que contribuye a los establecimientos turísticos a dinamizar la producción, tanto en cantidad como en calidad (Municipio de Riobamba, s.f.).

- *Eje visitante–turista*

El turista cada vez se va convirtiendo en consumidor de productos y servicios que aporten a la protección del ambiente y beneficios de las comunidades locales. Además, la experiencia adquirida por el turista, el cambio de sus actitudes y comportamientos, obligan a que los prestadores de servicios realicen una diversificación en su oferta turística en todas sus direcciones, por lo que, el manual busca fortalecer las prácticas positivas que deben trabajar las empresas o establecimientos para la generación y prestación de servicios para fortalecer la demanda (Municipio de Riobamba, s.f.).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio se desarrolló aplicando los métodos exploratorio, descriptivo y analítico. Además, se procedió a la revisión de fuentes secundarias en temas de calidad turística y buenas prácticas de turismo sostenible, a partir de la cual se seleccionaron indicadores pertinentes al objeto de estudio.

- Para dar cumplimiento al primer objetivo relacionado con: establecer los estándares mínimos de calidad de la norma, se desarrolló mediante la revisión y análisis de información de fuentes secundarias, donde se analizaron documentos relacionados a normas de calidad turística y buenas prácticas de turismo sostenible, considerando: el título de la norma, el año de publicación, el autor y el enlace de acceso a la información.

De cada uno de los documentos revisados, se analizó estructura, ámbitos, ejes o dimensiones mediante los cuales se establecieron los indicadores y la forma de relacionarse entre sí y de esa manera estructurar la nueva norma que cumpla con estándares mínimos de calidad para el cantón Guano.

- Para dar cumplimiento al segundo objetivo que corresponde a validar los estándares mínimos de calidad de la norma, se realizó una investigación cualitativa por análisis por expertos a través del método Delphi, el cual consistió en un sistema que se basa en las opiniones de expertos sobre determinados temas, con el fin de llegar a soluciones mediante el análisis de resultados.

Obtenidos los resultados del análisis de expertos se procede con el planteamiento de una matriz general. Posteriormente se priorizan los criterios de valoración de los indicadores, planteando una escala valorada (escala de Likert), cuya dinámica permitió que cada experto emita su calificación y observación técnica pertinente, obteniéndose un análisis con mayor fundamento y compilándose los indicadores priorizados.

**Tabla 3-1:** Matriz de valoración para los indicadores de la norma de calidad turística

Escala	Valor	Descripción
Muy importante	4	a) Fácil implementación en períodos cortos de tiempo requiere un máximo de 3 meses para su aplicación

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
		<p>b) Baja inversión económica y no requiere la contratación de apoyo técnico especializado</p> <p>c) Impacto alto que contribuye al desarrollo socioeconómico del empleado-empleador y vincula a la cadena de valor turística, su aplicación es de fácil adaptación</p>
<b>Moderadamente importante</b>	3	<p>a) Mediamente de fácil implementación a mediano plazo requiere entre 6 a 3 meses para su aplicación</p> <p>b) Mediana inversión económica y simplicidad en el proceso para su ejecución</p> <p>c) Impacto medio ya que involucra al desarrollo socioeconómico del empleador y empleados, y su aplicación puede ser de fácil adaptación</p>
<b>De poca importancia</b>	2	<p>a) Mediamente de difícil implementación a mediano plazo, la acción requiere de 8 a más meses para su aplicación</p> <p>b) Considerable gasto de recursos económicos requiere informes técnicos especializados</p> <p>c) Solamente genera un impacto positivo que beneficia al propietario del establecimiento</p>
<b>Sin importancia</b>	1	<p>a) Difícil implementación, se requiere períodos largos de tiempo mayor a 1 año para su aplicación</p> <p>b) Alto gasto económico, requiere de factores más complejos como contar con el apoyo especialistas con conocimientos técnicos</p> <p>c) Impacto bajo en el beneficio socioeconómico del propietario del establecimiento</p>

**Realizado por:** Guaman, C., 2023

Una vez determinados los mecanismos de evaluación, se contactó con los expertos para enviar a través de correo electrónico, tanto la norma de calidad como los parámetros de evaluación. Para la evaluación de los indicadores se creó un formulario en *Forms*, para una recopilación sistematizada de las respuestas, en tanto que, para la recepción de las recomendaciones por parte de los expertos se generó un documento *Word* en el cual suministraron sus aportes al proceso de validación de los estándares mínimos de calidad. Una vez revisadas las recomendaciones y sugerencias se realizó el ajuste de la norma de calidad y de esa manera se obtuvo un documento para su posterior aplicación.

- Para dar cumplimiento al tercer objetivo correspondiente a definir los protocolos de aplicación para la nueva norma, se realizó una revisión de información de fuentes secundarias de los procesos de aplicación y monitoreo de otros programas de certificación a nivel nacional, se establecieron procesos y procedimientos, así como herramientas que permitieron definir cuáles son los requisitos básicos y formatos para la aplicación.

Para el proceso de monitoreo se elaboraron matrices de información que permiten establecer un acompañamiento de manera secuencial para el posterior mantenimiento de los estándares de calidad en el transcurso del tiempo.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Estándares mínimos de calidad de la norma en el contexto de los parámetros de acreditación de Guano como Pueblo Mágico

##### 4.1.1 Selección de fuentes secundarias para la priorización de estándares mínimos de calidad y buenas prácticas de turismo sostenible

Para establecer los estándares mínimos de calidad se partió de los parámetros de acreditación señalados en el Acuerdo Ministerial para la Declaratoria de Pueblos y Rincones Mágicos (2022), esta información permite ampliar la perspectiva referente a los estándares mínimos de calidad que deben incluirse en la norma en construcción, permitiendo garantizar el proceso por el cual el MINTUR reconozca formalmente que el GADM-CG es competente para efectuar actividades específicas de evaluación de conformidad, con la finalidad de obtener un modelo exitoso de aplicabilidad de la norma de calidad turística.

Para la construcción de la nueva norma, se seleccionaron ocho documentos (tabla 4-1), los mismos que contienen estándares mínimos de calidad, que se consideran acordes a la realidad de la zona, es así como, el proceso de selección - evaluación establecido para el presente estudio, permitió escoger los criterios fundamentales sobre los cuales se asentaron tanto los ámbitos de análisis, como los indicadores.

**Tabla 4-1:** Sistematización de la evaluación de fuentes secundarias para priorizar los estándares mínimos de calidad.

No.	Título	Año	Autor	Enlace
1	Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba – Distintivo R Dorada	2019	Municipio de Riobamba	N/A
2	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	2020	Quito Turismo	<a href="#">ANEXO 1 A&amp;B - Guía de Usuario - Distintivo Q (quito-turismo.gob.ec)</a>

No.	Título	Año	Autor	Enlace
				<a href="#">ANEXO 1 Alojamiento - Guía de Usuario - Distintivo Q (quito-turismo.gob.ec)</a>
3	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	2012	Conservación & Desarrollo	<a href="#">Norma SVE Floreana.pdf</a>
4	Acuerdo Ministerial No. 2022-029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	2022	MINTUR	<a href="#">ACUERDO-MINISTERIAL-No.-2022-029-EXPEDIR-DECLARATORIA-DE-PUEBLOS-Y-RINCONES-MAGICOS.pdf (turismo.gob.ec)</a>
5	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos.	2017	ARCSA	<a href="#">IE-V.5.1.2-EST-02-01 Condiciones-Higiénico-Sanitarias-1.pdf (controlsanitario.gob.ec)</a>
6	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	2017	Rainforest Alliance	<a href="#">Rain Forest Alliance: Buenas prácticas para el turismo sostenible. - Página web de fronteratierraadentro</a>
7	TourCert - Criteria Catalogue for Companies	2022	TourCert	<a href="#">TourCert Criteria-Catalogue Industry 2021-1.pdf</a>
8	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". Establecimientos de Alimentos y Bebidas que ofertan gastronomía patrimonial con identidad cultural "Huecas"	2020	Quito Turismo	<a href="#">ANEXO 1 Huecas Patrimoniales - Guía de Usuario - Distintivo Q (quito-turismo.gob.ec)</a>

Realizado por: Guaman, C., 2023

#### 4.1.2 Ámbitos y criterios analizados de la norma de calidad turística

Para establecer los estándares mínimos de calidad se partió de los parámetros de acreditación señalados en el Acuerdo Ministerial para la Declaratoria de Pueblos y Rincones Mágicos (2022), integrando de manera lineal seis ámbitos que son parte del turismo y la sostenibilidad, siendo estos: administración y gestión del destino, ambiente, cultura y responsabilidad socioeconómica,

adicional a ello, se considera el ámbito de seguridad y bioseguridad, ya que el contexto mundial se encuentra aún en un estado de transición post pandemia. Esta mirada integral procura visualizar tanto a los actores que intervienen en el proceso productivo del turismo como los requerimientos del valor agregado a los servicios, con enfoque de cadena de valor y las acciones que mejoren las condiciones de los trabajadores con el fin de fortalecer la competitividad del destino.

Como ya se mencionaba anteriormente, el análisis homologado se plantea en seis ámbitos, los mismos que se detallan en la tabla 4-2.

**Tabla 4-2:** Definición de los ámbitos y criterios de análisis para la estructuración de la norma de calidad

Ámbitos	Descripción
Lineamientos estratégicos	<p>Las actividades de prestadores de servicios turísticos deben dar cumplimiento a la legislación nacional vigente, sueldos y horarios de trabajo justos, en un marco de respeto de la diversidad, iguales oportunidades de empleo, regulando las relaciones entre personas o actividades afines al sector turístico. Con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos. El presente ámbito agrupa a dos (2) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión legal</li> <li>• Gestión administrativa</li> </ul>
Protección y conservación del ambiente	<p>Los establecimientos prestadores de servicios deben tener el compromiso de minimizar los impactos negativos sobre el ambiente a medida que se realizan actividades de intervención en el entorno, tomando acciones a favor de la protección y conservación del ambiente, bajo este contexto fueron considerados cinco (5) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Conservación de la biodiversidad</li> <li>• Calidad del agua</li> <li>• Energía</li> <li>• Aire</li> </ul>
Patrimonio cultural	<p>El establecimiento promueve mecanismos o actividades que permiten proteger y valorar los elementos identitarios del patrimonio cultural del territorio, implementado por el</p>

Ámbitos	Descripción
	<p>establecimiento o con el apoyo de involucrados. Por la condición de su fin se ha definido dos (2) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación del patrimonio cultural</li> <li>• Comunidades locales</li> </ul>
Responsabilidad socioeconómica	<p>Las operaciones turísticas deberán asegurar el desarrollo sostenible y el mejoramiento de las condiciones de vida de sus colaboradores, maximizando los beneficios económicos para la localidad, capacitaciones de acuerdo con sus funciones específicas, el abastecimiento de insumos apoyando a los productores locales y al comercio justo. En este ámbito se consideraron tres (3) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores</li> <li>• Clientes</li> <li>• Empleados</li> </ul>
Calidad del servicio e infraestructura	<p>La actividad turística ofertada debe contar con un sistema de calidad para los servicios que asegure un proceso de mejoramiento continuo y una atención digna y sin discriminación a turistas y visitantes. Este ámbito se compone por dos (2) criterios relacionados con la prestación de servicios en sitios de alojamiento, alimentos y bebidas, operación y agenciamiento y transporte turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Infraestructura y equipamiento</li> </ul>
Seguridad y Bioseguridad	<p>El establecimiento debe realizar sus actividades en un contexto de análisis y gestionar los riesgos para la vida y salud, procurando la reducción de accidentes y asegurando un entorno laboral seguro a todo el personal involucrado en la cadena del servicio. El ámbito integra dos (2) criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> <li>• Bioseguridad</li> </ul>

Realizado por: Guaman, C., 2023

Cada uno de los ámbitos expuestos contienen los descriptores de las normas de calidad relacionadas con la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, operación y agenciamiento y transporte turístico, las cuales se exponen en la tabla 4-3, la cual da fundamento

a una primera especificación de estándares de calidad homologados para constituir la norma de calidad turística para el cantón Guano.

**Tabla 4-3:** Número de indicadores identificados como homogéneos de acuerdo con las normas analizadas

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Ámbito: Lineamientos estratégicos</b>									
<b>Criterio: Gestión legal</b>									
1	El establecimiento tiene vigente los requisitos básicos y permisos exigidos por la normativa legal cantonal para su operación, de acuerdo con la naturaleza del servicio			X	X				
2	El propietario o administrador presenta de manera oportuna y transparente las obligaciones tributarias y fiscales que rige su actividad económica productiva		X	X					
3	El establecimiento registra la normativa ambiental vigente, para garantizar el adecuado manejo y cuidado de sus productos y servicios		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Criterio: Gestión administrativa</b>									
4	El establecimiento garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social		X	X					
5	Se asegura que no se discrimine la remuneración diferenciada en función del género y el desempeño.			X	X				
6	En el establecimiento se prohíbe la contratación de menores de edad			X					
7	El establecimiento posee contratos de trabajo acordes a la ley para cada empleado		X						
8	El establecimiento contrata personal con discapacidad		X						
<b>Ámbito: Protección y conservación del ambiente</b>									
<b>Criterio: Gestión de residuos</b>									
9	Se implementan metas de reducción de consumo de materiales plásticos de un solo uso y se monitorea su consumo			X	X				X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
10	Los residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego		X	X					
11	Los contenedores de residuos están debidamente identificados, según su origen, se manejan mínimo dos categorías: desechos orgánicos y desechos inorgánicos			X	X				X
12	El establecimiento implementa programas CEPA para el adecuado manejo de residuos y procesos de economía circular			X					
<b>Criterio: Conservación de la biodiversidad</b>									
13	El establecimiento no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente		X	X	X				
14	El establecimiento tiene espacios verdes para la práctica de huertos		X	X					

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	orgánicos, destinados para su autoabastecimiento								
15	El establecimiento presenta información sobre la flora y fauna de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo						X		
<b>Criterio: Calidad del agua</b>									
16	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo del agua de la operación		X	X					
17	El establecimiento está conectado a una red pública de alcantarillado o un sistema de tratamiento de aguas residuales, previo a su disposición final		X	X					X
18	Existe un registro histórico del consumo de agua mensual y anual que permite al empresario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro		X						X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
19	Dentro de las áreas operativas y baños se informa al cliente y al personal de planta sobre las maneras de ahorrar agua		X	X	X				X
20	El establecimiento registra el uso de sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público			X					X
21	En el establecimiento se han implementado grifos para reducir el consumo de agua			X					X
<b>Criterio: Energía</b>									
22	El establecimiento implementa lámparas fluorescentes (focos sensores o ahorradores en un 70% como mínimo) adaptados a la energía renovable			X	X				X
23	Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación		X	X					
24	Dentro de las áreas operativas, del personal, así como en áreas de atención al cliente, se informa, motiva y promueve el uso		X	X	X				X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criteria Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	eficiente de energía, haciendo uso de señalización clara legible y resistente								
25	La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía		X	X					X
26	Existe un registro histórico del consumo de energía mensual y anual, que permite al propietario cuantificar el gasto y establecer metas de ahorro		X						X
<b>Criterio: Aire</b>									
27	Existe control, mantenimiento y calibración de los equipos y maquinarias, para optimizar el uso de combustible y disminuir las emisiones de gases y material particulado			X					
28	Existe un control y registro de temperatura y humedad en el área		X	X					

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Ámbito: Patrimonio Cultural</b>									
<b>Criterio: Conservación del patrimonio cultural</b>									
29	Se promueve la conservación de los sitios culturales y el conocimiento ancestral de los elementos identitarios del cantón Guano	X	X	X	X				
30	El establecimiento presenta de forma visible a turistas y visitantes un calendario cultural de los eventos más importantes de Guano para motivar el desplazamiento de quienes arriban al destino.				X				
<b>Criterio: Comunidades locales</b>									
31	Se presenta información respecto a los emprendimientos de turismo comunitario con los que cuenta el cantón						X		

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
32	El establecimiento promueve las visitas hacia los atractivos culturales pertenecientes al inventario turístico del cantón Guano				X				
<b>Ámbito: Responsabilidad Socioeconómica</b>									
<b>Criterio: Proveedores</b>									
33	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales)		X	X	X				X
34	Contribuye al desarrollo de otros servidores turísticos tras facilitar el servicio de transporte a sus clientes, por medio de compañías legales y seguras que operan en la zona		X						
35	El establecimiento en su operación recepta, gestiona y evalúa el nivel de satisfacción y quejas de los proveedores de servicios		X					X	X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criteria Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Criterio: Clientes</b>									
36	El establecimiento maneja información digitalizada acerca de sus actividades y los servicios ofertados para conocimiento de los clientes		X		X				X
37	El establecimiento cuenta con rotulación externa con información sobre las características y propiedades de los productos y servicios que oferta			X					
38	El establecimiento realiza una evaluación periódica de satisfacción del cliente		X						
39	En el establecimiento se promueve la forma de pago a través de medios digitales como tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos		X		X				
<b>Criterio: Empleados</b>									
40	Existe un buzón de sugerencias y quejas para el personal		X						X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
41	El establecimiento pone en marcha un programa para la participación con la comunidad local	X			X				
42	El establecimiento respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores			X					
43	El personal que labora en el establecimiento está capacitado en gestión de buenas prácticas ambientales, culturales y el servicio al turista		X						X
44	El personal que labora en el establecimiento está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional			X					X
45	El personal que atiende de manera directa al consumidor está certificado o capacitado en atención al cliente y en atención a personas con discapacidad			X	X				X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
46	El personal está certificado o capacitado en procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos			X	X				X
<b>Ámbito: Calidad del servicio e infraestructura para Alojamiento</b>									
<b>Criterio: Calidad del servicio para Alojamiento</b>									
47	El establecimiento dispone de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el cliente lo requiera		X		X				
48	Cuentan con un plan de marketing o comunicacional donde identifica metas, mercados objetivos y de oportunidad y cuenta a más de estrategias de comunicación de mercado		X		X		X		
49	Los horarios de limpieza son en función de no intervenir con la atención y comodidad de los clientes			X					

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
50	El establecimiento cuenta con un reglamento interno donde se especifican códigos de conducta						X	X	
51	Se cuentan con insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal		X		X				X
52	Para el abastecimiento de alimentos, se prioriza aquellos que son de producción local o nacional				X				X
53	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento		X						
<b>Criterio: Infraestructura y equipamiento para Alojamiento</b>									
54	Se cuenta con un área de almacenamiento de lencería la misma que se encuentra limpia, clasificada y ordenada		X						
55	El establecimiento cuenta con ingresos de accesibilidad universal para personas con		X						X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	discapacidad, en caso de no tenerlo, debe contar con un protocolo por escrito para la atención a personas con discapacidad								
56	El establecimiento presenta en su infraestructura adaptaciones tecnológicas		X						X
57	Las habitaciones poseen baño privado con ducha, agua caliente, basurero con tapa, toalla, espejo y kit de <i>amenities</i> de aseo personal								
58	Se cuenta con un área de lavandería, limpio y ordenado. Los insumos de limpieza se encuentran etiquetados		X						
59	La infraestructura destinada para brindar el servicio de hospedaje se mantiene siempre limpia								
60	El parqueadero asegura condiciones adecuadas de seguridad, acceso y señalética		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Expres Capitulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterio Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
61	Cuenta con un rótulo de identificación externo, donde consta su nombre comercial	X	X						
62	Cuenta con un servicio de estacionamiento propio o contratado a disposición del cliente		X						
63	El servicio de internet es de libre acceso y está disponible para todos los clientes		X		X				
64	Dispone de un cronograma y registro del mantenimiento preventivo y correctivo anual del área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, habitaciones, áreas de personal, entre otros).		X						X
65	Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas		X						
66	Existe un reglamento sobre buenos hábitos de higiene para todas las áreas del establecimiento		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
67	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento		X	X					X
<b>Ámbito: Calidad del servicio e infraestructura para Alimentos y Bebidas</b>									
<b>Criterio: Calidad del servicio para Alimentos y Bebidas</b>									
68	Se realizan prácticas preventivas para asegurar la inocuidad de los alimentos					X			
69	El personal trabaja bajo prácticas higiénicas para la manipulación de alimentos en los procesos de producción (no posee bisutería, maquillaje, uñas largas, cabello expuesto)		X	X		X			X
70	Los trabajadores cuentan con indumentaria limpia y apropiada para realizar sus labores diarias					X			
71	Cuenta con un sistema de marketing, promoción y difusión de los productos		X		X				
72	Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y		X			X			X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	debidamente identificados (rotulados)								
73	Los utensilios se encuentran identificados agrupados de acuerdo con el tipo de producto y alimento		X	X		X			
74	La organización mantiene un programa trimestral de limpieza y desinfección que incluye infraestructura, maquinaria, equipos, utensilios y artefactos de producción y servicio		X			X			
75	Dispone de menaje (platos, cubertería, cristalería) necesario para atender al 100% de su aforo el mismo que se encuentra en buen estado para su exposición y uso		X	X		X			X
76	Se mantienen un registro de insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento		X		X				X
77	El abastecimiento de alimentos se realiza con productos de origen local o nacional		X	X	X				X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
78	Los alimentos elaborados para los visitantes son preparados en su mayoría con productos provistos por la comunidad local	X	X						X
<b>Criterio: Infraestructura y equipamiento para Alimentos y Bebidas</b>									
79	El establecimiento dispone de elementos básicos para su servicio los mismos que se encuentran en buen estado		X	X					
80	El establecimiento cuenta con sanitarios independientes e identificados por sexo		X						
81	El área de lavado es de acero inoxidable, este tipo de material es higiénico, durable, resistente a la corrosión y fácil de limpiar, evitando la acumulación de grasa, olores y contaminación		X						X
82	El establecimiento cuenta con ingresos de accesibilidad universal para personas con discapacidad, en caso de no tenerlo, deberá contar con un protocolo por escrito para la		X		X				X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	atención a personas con discapacidad								
83	El área de cocina está identificada y delimitada física o funcionalmente			X					
84	Las áreas destinadas a la preparación de alimentos y comedor se encuentran limpias y libres de plagas					X			X
85	El área de cocina tiene trampas en buen estado para la captura de grasas y restos de comida			X					
86	Se cuenta con un área de almacenamiento (bodegas, repisas, entre otras.) para los insumos secos, frescos y de menaje que requieren ventilación y refrigeración. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)		X						X
87	Cuenta con un área especial para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento		X						X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
88	Dispone de un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo anual del área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros)		X						X
<b>Criterio: Calidad del servicio para Operación y Agenciamiento</b>									
89	El establecimiento dispone de personal que se comunique en un idioma extranjero, en el caso de que el cliente lo requiera		X	X	X				
90	El personal de atención al cliente se encuentra uniformado de acuerdo con el concepto del establecimiento y cuenta con un identificativo del nombre del personal y nombre comercial.		X			X			X
91	Cuenta con estrategias de marketing para mantener su posicionamiento en el mercado y fidelizar a sus clientes		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Criterio: Infraestructura y equipamiento para el servicio Operación y Agenciamiento</b>									
92	Cuenta con un área de almacenamiento (bodegas, entre otras.) para los equipos de operación turística		X						
93	Las áreas destinadas para la recepción de turistas se encuentran limpias y sin obstáculos en el ingreso		X	X					X
94	El establecimiento cuenta con ingresos de accesibilidad universal para personas con discapacidad, en caso de no tenerlo, deberá contar con un protocolo por escrito para la atención a personas con discapacidad		X		X				X
95	Cuenta con un área para el almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento		X						
96	Toda área operativa del establecimiento (baños, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un cronograma y registro de mantenimiento preventivo y correctivo cada año		X	X					X

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterio Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
<b>Criterio: Calidad del servicio para Transporte turístico</b>									
97	El personal cuenta con indumentaria acorde a su puesto de trabajo (Agente vendedor)							X	
98	La empresa cuenta con una estrategia de marketing de la oferta de sus servicios.		X		X				
99	Se provee fundas biodegradables para la recolección de residuos dentro de las unidades de transporte			X				X	X
100	Cuenta con un programa de capacitación permanente dirigido a los colaboradores que están en contacto con los clientes, para mejorar el servicio, atención y el manejo de quejas y sugerencias.				X			X	X
<b>Criterio: Infraestructura y equipamiento para Transporte turístico</b>									
101	El mobiliario, equipamiento, infraestructura e insumos de los vehículos están en buen estado y sin signos de deterioro							X	

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
102	Se cumple con los requerimientos de equipamiento de servicios higiénicos determinados en la normativa nacional vigente							X	
103	Los vehículos cuentan con aire acondicionado y calefacción							X	
<b>Ámbito: Seguridad y Bioseguridad</b>									
<b>Criterio: Seguridad</b>									
104	El establecimiento garantiza un entorno de trabajo seguro a todos sus empleados, con la dotación de equipos de protección al personal de limpieza		X						
105	Las señaléticas de seguridad se encuentran en un medio gráfico y visible para todos		X						
106	El establecimiento cuenta con señalética apropiada para el no consumo de tabaco (NO FUMAR)		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
107	El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con insumos básicos no caducos y manual de primeros auxilios para la atención de emergencias		X						X
108	Existe sensores de humo o extintores de incendios que se encuentren operativos, ubicados en las áreas visibles de las instalaciones		X	X					
109	Existe la presencia de subcentros de salud cercanos al establecimiento/instalaciones				X				
110	Las conexiones de gas cuentan con un detector de fugas en el área operativa		X						
111	Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortocircuitos		X						X
<b>Criterio: Bioseguridad</b>									
112	Presencia de comunicación preventiva visible y resistente		X						

N°	Indicadores	Normas de Certificación Turística							
		Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el "Distintivo Q"	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criterios Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística "Distintivo Q". "Huecas Patrimoniales"
	sobre el uso obligatorio de mascarillas								
113	Se dispone de información sobre los buenos hábitos de higiene dentro del establecimiento					X			X
114	En las áreas de lavado de manos se observa letreros sobre la frecuencia y forma correcta de lavarse las manos		X						
115	Existe insumos de bioseguridad a disposición de todos los clientes, previo a su ingreso al establecimiento		X						X

Realizado por: Guaman, C., 2023

**Tabla 4-4:** Número de estándares mínimos de calidad distribuidos por ámbitos que conforman la Norma de calidad turística del cantón Guano y su correspondencia con otras normas de calidad

Ámbitos	Normas de certificación turística							
	Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Establecimientos Turísticos de Riobamba	Guía de Usuario - Norma de Calidad Turística para el Distintivo Q	Smart Voyager Express Capítulo Floreana	Acuerdo Ministerial No. 2022 – 029 del Ministerio de Turismo del Ecuador	Instructivo Externo Condiciones Higiénico Sanitarias. - Plantas Procesadoras de Alimentos	Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Latinoamérica	TourCert - Criteria Catalogue for Companies	Norma de Calidad Turística Distintivo Q. "Huecas Patrimoniales"
Lineamientos estratégicos	0	5	5	2	0	0	0	0
Protección y conservación del ambiente	0	12	17	6	0	1	0	11
Patrimonio cultural	1	1	1	3	0	1	0	0
Responsabilidad Socioeconómica	1	8	6	6	0	0	1	8
Calidad del servicio e infraestructura	2	41	12	14	9	2	7	24
Seguridad y bioseguridad	0	10	1	2	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>42</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>47</b>

Realizado por: Guaman, C., 2023

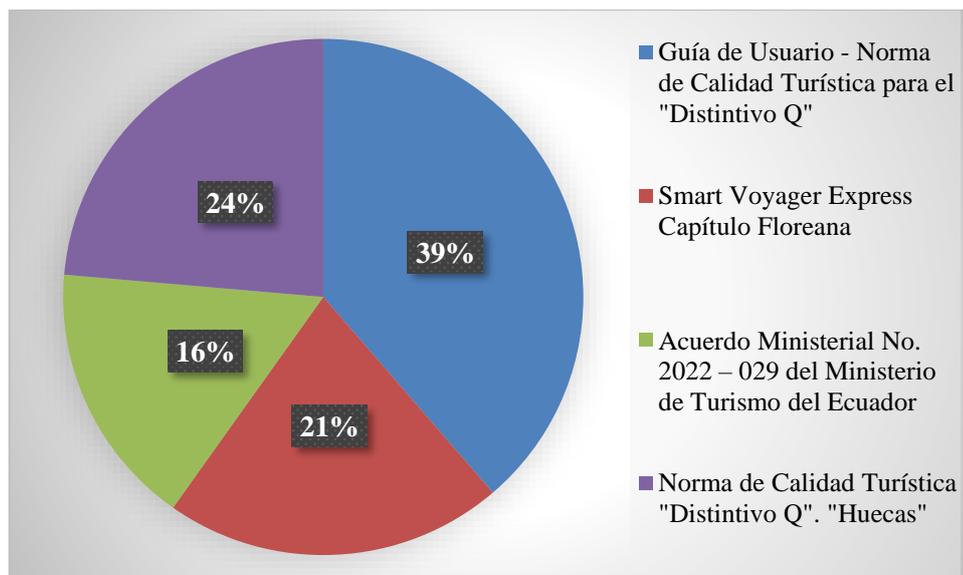
Como se puede observar en la tabla 4-3, se establece un primer grupo de 115 indicadores clasificados dentro de ámbitos y criterios los mismos que de acuerdo con su distribución tiene relación con una o con varias normas de calidad que se encuentran presentes en el país.

En la tabla 4-4 se detalla los indicadores seleccionados de cada una de las fuentes secundarias revisadas, en el ámbito denominado Lineamientos estratégicos, los indicadores seleccionados para estructurar la nueva norma de calidad se recogen de las normas Distintivo Q, Smart Voyager Express Capítulo Floreana. Mientras que, para el segundo ámbito Protección y conservación del ambiente, los indicadores seleccionados tienen relación con la norma Smart Voyager Express Capítulo Floreana.

En el ámbito Patrimonio cultural, los indicadores seleccionados producto de la homologación corresponden a los lineamientos presentes en el Acuerdo Ministerial No. 2022-029 del Ministerio de Turismo del Ecuador. EL ámbito Responsabilidad socioeconómica, los indicadores seleccionados tienen relación con las normas Distintivo Q, Norma de Calidad Turística Distintivo Q "Huecas Patrimoniales", Smart Voyager Express Capítulo Floreana y con los requisitos establecidos en el Acuerdo Ministerial.

De igual manera, el ámbito Calidad del servicio e infraestructura, relacionado con los cuatro servicios turísticos de Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Operación y agenciamiento y Transporte turístico, la homologación de los indicadores se corresponde a las normas Distintivo Q, Norma de Calidad Turística Distintivo Q "Huecas Patrimoniales", Smart Voyager Capítulo Floreana y los requisitos del Acuerdo Ministerial. Para finalizar, el ámbito Seguridad y bioseguridad recoge indicadores basados en las normas Distintivo Q "Huecas Patrimoniales" y "Distintivo Q".

En la ilustración 4-1 se muestra el porcentaje de indicadores que conforman en un primer momento la Norma de calidad turística para el cantón Guano y su distribución en función de las normas de calidad vigentes en el país, es así que, en un 39% toma indicadores del "Distintivo Q", el 24% corresponde al Distintivo Q "Huecas Patrimoniales", el 21% de estándares mínimos tienen relación con la norma Smart Voyager Express Capítulo Floreana y el 16% de indicadores seleccionados concuerdan en su planteamiento con el Acuerdo Ministerial Nro. 2022 – 029 del MINTUR.



**Ilustración 4-1:** Porcentaje de indicadores relacionados de las normas de certificación turística nacionales para la construcción de la Norma de calidad para Guano Pueblo Mágico

Realizado por: Guamán, C., 2023

Los ámbitos y criterios presentados responden de manera integrada a los parámetros generales de buenas prácticas de turismo sostenible guardando correspondencia con cada uno de los principios que se cubren en la nueva Norma de Calidad (tabla 4-5).

**Tabla 4-5:** Ámbitos y criterios analizados para la construcción de la nueva norma de calidad

Ámbito	Criterios	N ° de indicadores
Lineamientos estratégicos	Gestión legal	3
	Gestión Administrativa	5
<b>Total</b>		<b>8</b>
Protección y conservación del ambiente	Gestión de residuos	4
	Conservación de la biodiversidad	3
	Calidad del agua	6
	Energía	5
	Aire	2
<b>Total</b>		<b>20</b>
Patrimonio cultural	Conservación del patrimonio cultural	2
	Comunidades locales	2
<b>Total</b>		<b>4</b>

Ámbito	Criterios	N ° de indicadores
Responsabilidad Socioeconómico	Proveedores	3
	Clientes	5
	Empleados	6
<b>Total</b>		<b>14</b>
Calidad del servicio e Infraestructura	Calidad del servicio e infraestructura y equipamiento para Alojamiento	21
	Calidad del servicio e infraestructura y equipamiento para Alimentos y Bebidas	21
	Calidad del servicio e infraestructura y equipamiento para Operación y Agenciamiento	8
	Calidad del servicio e infraestructura y equipamiento para Transporte turístico	7
<b>Total</b>		<b>57</b>
Seguridad y bioseguridad	Seguridad	7
	Bioseguridad	5
<b>Total</b>		<b>12</b>
<b>Total de indicadores</b>		<b>115</b>

Realizado por: Guaman, C., 2023

La tabla 4-5 evidencia los seis ámbitos de análisis y el número de estándares mínimos de calidad correspondientes, es así que, se tiene 8 indicadores en el ámbito de Lineamientos estratégicos, en Protección y conservación del ambiente 20 indicadores, Patrimonio cultural 4 indicadores, Responsabilidad socioeconómica con 14 indicadores, Calidad del servicio e infraestructura cuenta con 57 indicadores; y ámbito Seguridad y bioseguridad con 12 indicadores, dando un total de 115 indicadores homologables en el conjunto de normas analizadas.

#### **4.2 Validación de la norma de calidad turística para el cantón Guano en el contexto de los parámetros de acreditación de Guano como Pueblo Mágico.**

La validación de criterios e indicadores que forman parte de la nueva norma de calidad se cumplió en cuatro fases:

- La primera fase consistió en la construcción de un instrumento de validación de los ámbitos, criterios e indicadores identificados, para lo cual se diseñó un manual que contiene cada uno de los indicadores a priorizar a través de un formulario creado en *Forms* se exponen los indicadores a ser evaluados a través del criterio de los expertos. Complementariamente se suministró a los expertos un documento Word para recibir sus aportes al proceso de validación de los estándares mínimos de calidad.
- La segunda fase conllevó la aplicación del método Delphi, la misma que incluyó una etapa de consulta a dos expertos internos, quienes evaluaron la estructura de la norma y los criterios de valoración para los indicadores, además de emitir recomendaciones para estructurar de mejor forma la norma.
- En la tercera fase, se usa también el método Delphi, con la participación de doce expertos: siete internos y cinco externos, quienes evaluaron los indicadores en base una escala valorada de cuatro puntos, que son: sin importancia (1), de poca importancia (2), moderadamente importante (3) y muy importante (4). Mediante correo electrónico se envió a los expertos una guía detallada de los criterios de valoración de los indicadores junto con el enlace al formulario de *Microsoft Forms* empleado para la evaluación. Este proceso de valoración por parte de los expertos inició el 15 de junio del 2023 y finalizó la primera semana de julio de 2023. Además de la evaluación mediante la escala propuesta, los expertos emitieron su calificación a través del formulario y sus observaciones técnicas detalladas a través de un documento Word.
- En la cuarta fase tomando los criterios de los expertos se replantearon y priorizaron los indicadores, los mismos que fueron sujeto de una nueva evaluación por cuatro expertos invitados. Tras el análisis de las puntuaciones emitidas por los expertos y aplicando un promedio estadístico entre los criterios de valoración establecidos en la escala de Liker (1 - 4 puntos) los indicadores se agrupan en base a un Análisis de componentes principales (ACP), los datos fueron analizados en el programa Rstudio. Obtenidos los resultados se reestructura la norma de calidad con 23 indicadores y se descartan 92. En este punto es necesario señalar

que, debido a que la norma de calidad en construcción debe estar fundamentada bajo los criterios y requisitos del Acuerdo Ministerial para la declaratoria de Pueblos y Rincones Mágicos, se integraron 17 indicadores adicionales, los mismos que se distribuyen en cada uno de los ámbitos y criterios planteados, dando como resultados 40 indicadores validados en primera instancia.

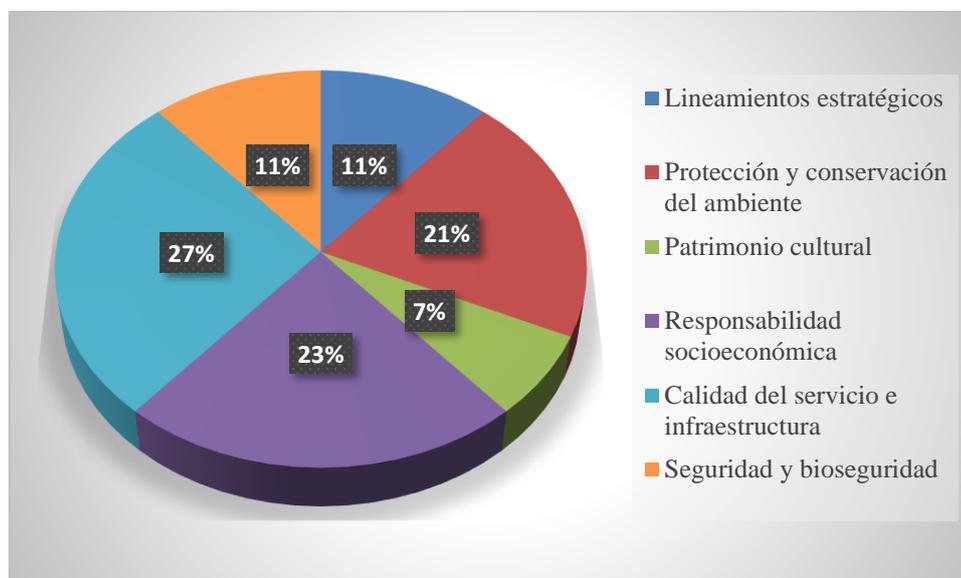
Tras un proceso de agrupación de cada uno de los servicios, se identificaron 8 indicadores similares los cuales se descartan y se obtuvo 32 indicadores. Posteriormente, con la aplicación de la guía de evaluación de los indicadores, se integran las observaciones y sugerencias de los expertos, razón por la cual, se reestructuran la norma de calidad, se incluyen 12 indicadores, obteniendo un total de 44 indicadores validados. La tabla 4-6 muestra el porcentaje de aceptación para la selección de los indicadores por criterio y su correspondencia por ámbito.

**Tabla 4-6:** Porcentaje de aceptación para la selección de indicadores por criterio y ámbito de calidad

<b>Ámbitos</b>	<b>Criterios</b>	<b>Número de indicadores priorizados</b>	<b>Porcentajes de aceptación por ámbito</b>
Lineamientos estratégicos	Gestión legal	2	83%
	Gestión administrativa	3	
Protección y conservación del ambiente	Gestión de residuos	2	84%
	Conservación de la biodiversidad	2	
	Calidad del agua	2	
	Energía	2	
	Aire	1	
Patrimonio cultural	Conservación del patrimonio cultural	2	80%
	Comunidades locales	1	
Responsabilidad Socioeconómica	Proveedores	1	80%
	Clientes	3	
	Empleados	6	
	Calidad del servicio	7	91%

Calidad del servicio e Infraestructura	Infraestructura	5	
Seguridad y bioseguridad	Seguridad	4	90%
	Bioseguridad	1	

Realizado por: Guaman, C., 2023



**Ilustración 4-2:** Representación porcentual de los indicadores por ámbito en la estructura de la nueva norma de calidad turística

Realizado por: Guaman, C., 2023

La ilustración 4-2 muestra el porcentaje que representa cada ámbito en la nueva norma de calidad turística, la misma que consta de 6 ámbitos, 16 criterios y 44 indicadores. De la distribución porcentual se concluye que, el ámbito Calidad del servicio e infraestructura contiene el 27% de los indicadores de calidad de la norma, los mismos que están relacionados con: la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, operación y agenciamiento y transporte turístico, seguido de los ámbitos Responsabilidad socioeconómica y Protección y conservación del medio ambiente, existe una distribución del 23% y 21% respectivamente, los ámbitos indicados sobresalen como parte de la normativa para la declaratoria de Pueblo o Rincón Mágico.

Para facilitar el proceso de verificación de cumplimiento de los estándares mínimos de calidad (indicadores), la nueva norma propone medios de verificación que por su estructura permitan contar con evidencia física o digital para la fase de autoevaluación y evaluaciones externa, estos medios de verificación se pueden observar en la tabla 4-7.

**Tabla 4-7:** Medios de verificación de los indicadores de la nueva norma de calidad turística

<b>Ámbito: Lineamientos estratégicos</b>		
<b>Criterio: Gestión legal</b>		
<b>N°</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
1	El establecimiento tiene vigente los requisitos básicos y permisos exigidos por la normativa legal cantonal para su operación de acuerdo con su naturaleza del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LUAF</li> <li>• Registro de turismo</li> <li>• Pago de la patente</li> <li>• Permiso del Cuerpo de Bomberos</li> <li>• Declaraciones mensuales o semestrales del pago del Impuesto al Valor Agregado IVA</li> </ul>
2	El establecimiento en caso de ser de alimentos y bebidas cuenta con los permisos complementarios de funcionamiento expedido por el ARCSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados del ARCSA</li> </ul>
<b>Criterio: Gestión Administrativa</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
3	El establecimiento cuenta con procedimientos de recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de procedimientos y gestión de formularios</li> </ul>
4	El establecimiento garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y la seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro físico de los contratos laborales establecidos por el Código del Trabajo</li> <li>• Documento de afiliación al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)</li> </ul>
5	Se asegura que no exista la remuneración diferenciada en función del género o desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de la nómina de trabajadores y su rol de pagos</li> </ul>
<b>Ámbito: Protección y conservación del ambiente</b>		
<b>Criterio: Gestión de residuos</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>

6	Se implementan metas de reducción de consumo de materiales plásticos y se monitorea su cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos de recolección de botellas plásticas, que serán controladas y evaluadas por la autoridad competentes del GAD municipal de Guano</li> </ul>
7	Los contenedores de residuos están debidamente identificados, según su origen, se manejarán mínimo dos categorías: desechos orgánicos y desechos inorgánicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recipientes de almacenamiento de residuos identificados por nombre y color</li> </ul>
<b>Criterio: Conservación de la biodiversidad</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
8	El establecimiento no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo así la legislación pertinente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación del no cautiverio de animales silvestres dentro y áreas aledañas al establecimiento</li> </ul>
9	El establecimiento presenta información sobre la flora y fauna de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad sobre la biodiversidad presente en la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo</li> </ul>
<b>Criterio: Calidad del agua</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
10	El establecimiento registra el uso de sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico de sanitarios ahorradores de agua</li> </ul>
11	En el establecimiento se han implementado grifos para reducir el consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico de grifería</li> </ul>
<b>Criterio: Energía</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
12	El establecimiento focos ahorradores adaptados a la energía renovable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focos ahorradores instalados en el establecimiento</li> </ul>
13	El establecimiento utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiqueta de eficiencia energética de los artefactos electrónicos</li> <li>• Fotografías</li> </ul>

<b>Criterio: Aire</b>		
14	El establecimiento da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto a la disposición del área para fumadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalética informativa</li> </ul>
<b>Ámbito: Patrimonio Cultural</b>		
<b>Criterio: Conservación del patrimonio cultural</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
15	Se promueve la conservación de los sitios culturales y el conocimiento ancestral de los elementos identitarios del cantón Guano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad sobre la protección del patrimonio histórico, cultural y gastronómico de Guano</li> </ul>
16	El establecimiento presenta de manera informativa las fiestas más importantes de Guano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendarios festivos de Guano</li> </ul>
<b>Criterio: Comunidades locales</b>		
17	El establecimiento pone en marcha un programa para la participación con la comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicidad y datos de contacto para visitar los emprendimientos locales de turismo en comunidades</li> </ul>
<b>Ámbito: Responsabilidad Socioeconómica</b>		
<b>Criterio: Proveedores</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
18	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de proveedores locales</li> </ul>
<b>Criterio: Clientes</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
19	El establecimiento maneja información digitalizada acerca de sus actividades y servicios ofertados, para conocimiento de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web y redes sociales propios del establecimiento donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, datos de contacto e información de acceso al lugar (dirección en Google Maps)</li> </ul>

20	El establecimiento tiene rotulación externa con información sobre los productos y servicios que oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre del establecimiento</li> <li>Horarios de atención</li> <li>Precios de los servicios o productos incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA)</li> </ul>
21	En el establecimiento se promueve la forma de pago a través de medios digitales como tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de pago digital</li> </ul>
<b>Criterio:</b> Empleados		
22	El establecimiento pone en marcha un programa de capacitación para sus empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de capacitaciones</li> </ul>
23	Personal capacitado en gestión de buenas prácticas ambientales, culturales y el servicio al turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones de asistencia o aprobación de las capacitaciones</li> </ul>
24	Personal certificado en procedimientos de recepción, almacenaje, conservación, manipulación, preparación, cocción y distribución de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones</li> </ul>
25	Personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificados de asistencia o aprobación</li> </ul>
26	Personal capacitado en atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificados de asistencia o aprobación</li> </ul>
27	Reglamento interno del establecimiento donde se establecen códigos de conducta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento del código de conducta del personal</li> </ul>
<b>Ámbito: Calidad del servicio e infraestructura</b>		
<b>Criterio:</b> Calidad del servicio		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
28	El establecimiento dispone de información sobre los servicios que oferta en al menos dos idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información impresa o digital sobre la oferta en dos idiomas</li> </ul>
29	Cuentan con estrategias de comercialización y comunicación, direccionados a mercados objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de las actividades de comercialización y comunicación del servicio o producto ofertado</li> </ul>

30	El establecimiento oferta variedad de productos de la gastronomía local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta o menú del establecimiento</li> </ul>
31	El establecimiento cuenta con procedimientos con tiempos para la ejecución del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales de procedimientos para la ejecución del servicio</li> </ul>
32	El establecimiento cuenta con políticas de higiene adaptadas por áreas de servicio y mantiene horarios de limpieza definidos para no interferir con la atención y comodidad de sus clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de higiene</li> <li>• Registros de limpieza</li> </ul>
33	Insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas de compra de productos biodegradables de limpieza, desinfección y mantenimiento</li> <li>• Registro fotográfico del etiquetado de los productos</li> </ul>
34	Dentro de las áreas operativas y baños se informa al cliente y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía y agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de señalética informativa</li> </ul>
<b>Criterio: Infraestructura y equipamiento</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
35	Las áreas de ingreso cuentan con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico de adecuaciones para la accesibilidad universal (rampas, sillas de transferencia, señalética de apoyo, dispositivos de iluminación, entre otros.)</li> </ul>
36	El parqueadero asegura condiciones adecuadas de seguridad, acceso y señalética	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalética del parqueadero</li> </ul>
37	Cuenta con un rótulo de identificación externo, donde consta su nombre comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letrero comercial tematizado con los elementos identitarios del Pueblo Mágico</li> </ul>
38	El mobiliario, equipamiento, infraestructura e insumos para la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mantenimiento</li> <li>• Registro fotográfico</li> </ul>

	prestación de servicios están en buen estado y sin signos de deterioro	
39	La infraestructura mantiene y respeta sus características de acuerdo con la temática y ambientación de identidad de la declaratoria de Guano Pueblo Mágico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro fotográfico con la temática de Pueblo Mágico en su diseño</li> </ul>
<b>Ámbito: Seguridad y bioseguridad</b>		
<b>Criterio: Seguridad</b>		
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>
40	El establecimiento garantiza un entorno de trabajo seguro a todos sus empleados, con la dotación de equipos de protección al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de seguridad y protección de acuerdo con la naturaleza de sus funciones (registro fotográfico o inventario de los equipos)</li> </ul>
41	El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con insumos básicos para la atención de emergencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detalle de los equipos e insumos con el que cuenta el botiquín de primeros auxilios y su fecha de caducidad</li> </ul>
42	El establecimiento cuenta con un plan de contingencia que es de conocimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de contingencia</li> </ul>
43	Las señaléticas de seguridad se encuentran en un medio gráfico y visible para todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de señalética preventiva mediante fotografías</li> </ul>
<b>Criterio: Bioseguridad</b>		
44	Existe insumos de bioseguridad a disposición de todos los clientes, previo a su ingreso al establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispensador de alcohol o gel antiséptico</li> <li>Inventario de insumos o registro fotográfico</li> </ul>

Realizado por: Guaman, C., 2023

#### 4.3 Protocolo de aplicación y aprobación de la certificación de calidad turística del cantón Guano

El protocolo de aplicación y aprobación de la certificación de calidad turística del cantón Guano procura impulsar la calidad de los servicios turísticos y, por ende, mejorar la competitividad del destino a través de la mejora de la oferta turística. El protocolo se plantea tomando en cuenta la realidad de los establecimientos turísticos de la zona que se encuentran motivados para implementar acciones de buenas prácticas mediante indicadores de calidad que les permita la mejora continua de los servicios turísticos.

#### **4.3.1 Proceso de aplicación**

##### *4.3.1.1 Requisitos*

Los establecimientos interesados en formar parte del programa de reconocimiento de calidad turística “Guano Pueblo Mágico Certificate” deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Formulario de aplicación para la obtención del sello “Guano Pueblo Mágico Certificate”, (Anexo A)
- El establecimiento debe estar registrado en el Registro Nacional de Prestadores de servicios turísticos y encontrarse activo dentro del Catastro Nacional de Establecimientos turísticos.
- Contar con la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), vigente o en proceso de efectuarse.
- Carta de compromiso firmada por el propietario o representante legal del establecimiento.

##### *4.3.1.2 Evaluación de cumplimiento de la Norma*

Para la evaluación de la norma se ha definido una escala de valoración de tipo cualitativa y cuantitativa por medio del cual el evaluador debe calificar el nivel de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en la norma. La valoración de los indicadores se realiza de acuerdo con los siguientes parámetros:

**Tabla 4-8:** Evaluación del cumplimiento de la norma

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
Cumple	1	El establecimiento cumple en su totalidad los medios de verificación

No cumple	0	El establecimiento no cumple con los medios de verificación, por tanto, debe realizar las acciones necesarias para su cumplimiento
No aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto, se invalida su calificación para no afectar la calificación final

Fuente: Smart Voyager., 2013

#### **4.3.2 Proceso de aprobación**

Para que el establecimiento obtenga el sello de calidad turística debe pasar el proceso de auditoría obteniendo entre el 80% al 100% de cumplimiento en cada uno de los ámbitos para la obtención de la certificación. Por lo que se emitirá un informe técnico avalando el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad. En caso de que el establecimiento obtenga un puntaje menor deberá trabajar en los ámbitos con resultados menores.

El establecimiento que aplique a la certificación y no cumpla con el porcentaje mínimo requerido para la obtención de la certificación, obtendrá un sello de verificación de Buenas Prácticas teniendo como plazo 6 meses para cumplir con el proceso de mejora continua y presentarse a una nueva auditoría para que obtenga el sello de calidad.

#### **Puntaje necesario para aprobar al sello “Guano Pueblo Mágico Certificate”.**

Para que un establecimiento sea aprobado con el sello “Guano Pueblo Mágico Certificate”, deberá alcanzar un puntaje mínimo correspondiente al 80% de los parámetros verificados, sin embargo, deberá trabajar en los estándares mínimos para un alcance del 100%.

En caso de que un establecimiento obtenga una puntuación equivalente entre el 50% y 79% del puntaje máximo deberá aplicar a una nueva postulación en un periodo no mayor a 90 días. Por lo que el establecimiento deberá trabajar sobre el informe entregado por el auditor, mediante este informe, la persona encargada del establecimiento podrá contar con los resultados de la primera auditoría y trabajar sobre los estándares no cumplidos.

Para los establecimientos que obtengan un puntaje de 49% o menor, debe realizar una nueva solicitud de postulación durante el siguiente año y contará con la información técnica proporcionada por el auditor de los estándares no cumplidos para trabajar en la mejora de estos.

#### 4.3.2.1 Vigencia del sello

El sello “Guano Pueblo Mágico Certificate” tendrá vigencia de tres (3) años a partir de la entrega de la certificación. Se verifica el nivel de cumplimiento por año, en caso de reducir el 10%, tienen un plazo de 90 días para que el establecimiento no disminuya su calificación y mantenga los beneficios.

#### 4.3.2.2 Beneficios de obtener la certificación

Una vez obtenida la certificación, los operarios y/o establecimientos turísticos gozarán de beneficios que forman parte de este programa. Los beneficios se basan en los siguientes ámbitos:

**Descuentos de impuestos en el pago de la LUAF:** mediante la obtención de la certificación, el establecimiento que no disminuya su calificación y mantenga la certificación seguirá teniendo el beneficio del descuento en el pago de la LUAF.

**Asesoría técnica:** los establecimientos recibirán un informe detallado del cumplimiento de los indicadores especificados en esta norma, con las respectivas observaciones y sugerencias. Dicho informe es un instrumento técnico que permite gestionar la operación de cada establecimiento. Además, los establecimientos que formen parte del sello “Guano Pueblo Mágico Certificate” contarán con asesorías técnicas relacionadas a temas turísticos.

**Capacitación:** los establecimientos que cuenten con el sello “Guano Pueblo Mágico Certificate” recibirán el beneficio de capacitaciones técnicas especializadas gratuitas, mismas que serán gestionadas por funcionarios del GAD.

**Promoción:** los establecimientos que hayan obtenido el sello de calidad serán promocionados con su nombre comercial, todos los productos y servicios en los principales medios de promoción del GAD.

**Oportunidades de crédito:** mediante la obtención del sello de calidad, el establecimiento se beneficiará de créditos reembolsables y no reembolsables gestionadas por el GAD.

**Otros:** Vínculos comerciales, alianzas, innovación entre otros mecanismos de apoyo también serán gestionados por el GAD como fomento a la calidad, responsabilidad y sostenibilidad turística.

#### 4.3.2.3 Sello de calidad

Teniendo en cuenta que el cantón Guano es considerado como Pueblo Mágico haciendo honor a su historia, cultura, riqueza natural y artesanal, a lo cual se suma la accesibilidad, conectividad y bioseguridad, se constituyó la norma de calidad, con la idea de encaminar a los establecimientos turísticos hacia la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible. Para el sello de calidad se propone el uso del logotipo de Pueblos Mágicos y la palabra referente a la certificación y verificación.



**Ilustración 4-3:** Logo Pueblo Mágico Certificate

Realizado por: Guaman, C., 2023



**Ilustración 4-4:** Logo Pueblo Mágico Verificate

Realizado por: Guaman, C., 2023

#### *4.3.2.4 Proceso de renovación de la certificación*

El establecimiento que cuente con el sello de calidad turística “Guano Pueblo Mágico Certificate”, podrá realizar un proceso para renovar mediante un formulario denominado “Solicitud de renovación”, este documento se realizará de manera digital, en un plazo no mayor a 45 días, antes del vencimiento del reconocimiento.

De igual manera, para el proceso de renovación, el establecimiento deberá mantener los requisitos presentados en la primera auditoría. Además, es decisión del representante del establecimiento seguir el proceso de renovación, por lo tanto, si un establecimiento no manifiesta su deseo de participar en el proceso de renovación del reconocimiento a la calidad turística “Guano Pueblo Mágico Certificate”, la entidad encargada que es el GAD Municipal del cantón Guano, retirará su placa y el establecimiento ya no contará con ningún beneficio de la certificación.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La norma de calidad turística para el cantón Guano en el proceso de acreditación como Pueblo Mágico se construyó a partir de la revisión de fuentes de información secundaria de certificaciones de calidad turística presentes en el país contando con 6 ámbitos, 16 criterios y 115 indicadores que posteriormente fueron sujetos a una evaluación por expertos.
- El proceso de validación de la norma de calidad turística se realiza mediante el método Delphi o evaluación por expertos, quienes, mediante una escala de valoración y criterios, evaluaron la importancia de los indicadores que formaron parte de la norma, bajo este proceso la norma se constituye de 6 ámbitos, 16 criterios y 44 indicadores.
- La definición del protocolo de aplicación y aprobación de la norma y los estándares mínimos de calidad permitió determinar un proceso ordenado mediante las auditorías, verificar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos. Se establece la certificación con un nivel de cumplimiento mínimo del 80% de la norma para obtener el sello de calidad y se proponen estrategias a modo de incentivos para mejorar el nivel de cumplimiento.

#### **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda que el GAD Municipal del cantón Guano motive a los propietarios y administradores de los establecimientos turísticos a postular al proceso de certificaciones de calidad turística para la mejora continua de los servicios turísticos ofertados en el cantón Guano.
- Implementar los estándares mínimos de calidad, tomando en cuenta el conjunto de los medios de verificación que permiten evaluar periódicamente la calidad de los servicios con el propósito de trabajar bajo un esquema de gestión sostenible.
- Aplicar la norma de calidad turística en los establecimientos turísticos presentes en el cantón Guano y proporcionar asesoría técnica a través de alianzas interinstitucionales como estrategias de mejora continua para que los establecimientos obtengan la certificación.

## **GLOSARIO**

**LUAF:** Licencia Única Anual de Funcionamiento es una autorización legal que se les otorga a los establecimientos que se dedican a la prestación de servicios en Ecuador.

**MINTUR:** Ministerio de Turismo del Ecuador.

**MÉTODO DELPHI:** Técnica de investigación que se utiliza para identificar, solucionar o analizar una situación, mismo que consiste en agrupar las opiniones de varios expertos en determinado tema, se caracteriza porque los expertos responden un cuestionario, para en base a sus respuestas, al final llegar a un consenso.

**IVA:** Impuesto al Valor Agregado.

**ACP:** Análisis de Componentes Principales es una técnica estadística que permite simplificar la complejidad de espacios muestrales con muchas dimensiones y a su vez conserva la información del análisis de los datos.

**CERTIFICACIÓN:** es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado valida aspectos relacionados a la calidad, fidelidad, etc., ya sea de una empresa, institución o persona

**INDICADOR:** De acuerdo con las normas ISO 11620 (1998) un indicador es una expresión numérica, simbólica o verbal que se utiliza para caracterizar actividades, tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizadas y el método asociado.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **ALCALDE, P.** *Normas internacionales de calidad - fundamentos, herramientas y gestión de la calidad* [en línea]. 2019, S.l.: s.n. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad&ots=GTU8CiZdxu&sig=kiJ9btc3vA\\_StKD2c-riwRcKkK8#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad&ots=GTU8CiZdxu&sig=kiJ9btc3vA_StKD2c-riwRcKkK8#v=onepage&q=calidad&f=false).
2. **ÁLVAREZ, A.** *La contribución del turismo al desarrollo integral de las sociedades receptoras. Aspectos teórico-metodológicos.* [en línea], 2005, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0505130057A/23002>.
3. **ÁLVAREZ-GARCÍA, J, et al.** *Sistema de calidad turístico Español: revisión de la literatura.* [en línea], 2017, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://publicacoes.riqual.org/wp-content/uploads/2020/07/troia\\_viii\\_205\\_220.pdf](https://publicacoes.riqual.org/wp-content/uploads/2020/07/troia_viii_205_220.pdf).
4. **CASTELLUCCI, D.** *La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros.* [en línea], 2009, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>.
5. **CUATRECASAS, L.** *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación.* [en línea], 2005 [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://www.academia.edu/34412668/gesti%c3%b3n\\_integral\\_de\\_la\\_calidad\\_llu%c3%ads\\_cuatrecasas](https://www.academia.edu/34412668/gesti%c3%b3n_integral_de_la_calidad_llu%c3%ads_cuatrecasas).
6. **CUBILLOS RODRÍGUEZ, M.C. y ROZO RODRÍGUEZ, D.** *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad.* [en línea], 2009, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>.
7. **FERRO, M.** *Introducción general sobre el programa de certificación de turismo sostenible Smart Voyager logros y beneficios.* [en línea], 2015, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://vdocuments.pub/smart-voyager-programa-de-certificacion-de-turismo.html?page=3>.
8. **GONZÁLEZ F.** *Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba.* [en línea]. Riobamba: Universidad Nacional de

Chimborazo. 2021. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7538/1/Fabricio%20Gonz%c3%a1lez.%20Posg.%20TURISMO%20abril.%202021.pdf>.

9. **GUERRERO, E.** *Implementación de la Gestión Administrativa como Mecanismo de Cumplimiento Normativo de los Operadores Turísticos en Dos Municipios de Colombia* [en línea]. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. 2022. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5e08df6a-92fd-4344-ac70-edaad008b11f/content>.

10. **IZQUIERDO, C.** *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos's restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado - 2018* [en línea]. Perú: Universidad Andina del Cusco. 2018. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2425/Carlos\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2425/Carlos_Tesis_bachiller_2018.PDF?sequence=1&isAllowed=y).

11. **JIMÉNEZ, D.** *Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en Riobamba provincia de Chimborazo y su impacto en el desarrollo empresarial* [en línea]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. 2018. [consulta: 23 agosto 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27635/1/Delia%20Yolanda%20Jim%C3%A9nez%20Mu%C3%B1oz%2006039117511.pdf>.

12. **MINISTERIO DE TURISMO.** *Reglamento General a la Ley de Turismo*. S.l.: s.n. 2021.

13. **MINTUR.** *15 requisitos para acceder al Programa Pueblos Mágicos en Ecuador*. [en línea]. 2019. [consulta: 23 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/15-requisitos-para-acceder-al-programa-pueblos-magicos-en-ecuador/>.

14. **MONGE, R.** *Validación de la norma de calidad: Turismo comunitario en los ámbitos de hospedaje y alimentos & bebidas, para comunidades que gestionan turismo en el territorio ecuatoriano*. [en línea]. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. 2016. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/4816>.

15. **MONZON, M.** *Guía técnica certificación de tercera parte y ecoetiquetas*, [en línea], 2023, [consulta: 26 agosto 2023]. Disponible en:

[https://www.academia.edu/35439139/8\\_GUIA\\_TECNICA\\_CERTIFICACION\\_DE\\_TURISMO\\_PARTE\\_Y\\_ETIQUETAS.pdf](https://www.academia.edu/35439139/8_GUIA_TECNICA_CERTIFICACION_DE_TURISMO_PARTE_Y_ETIQUETAS.pdf).

16. **MORENO, D.** *Análisis de la imagen urbana del espacio público en el circuito turístico de la ciudad de Guano*. S.l.: s.n. 2022.

17. **MUNICIPIO DE RIOBAMBA.** *Manual de buenas prácticas de turismo sostenible para establecimientos turísticos de Riobamba - R Dorada*. [sin fecha].

18. **NOBOA, L.** *Diseño de un sistema de certificación de calidad para fincas agroturísticas* [en línea]. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. 2018. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/10747/1/23T0734.pdf>.

19. **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.** Manual de bioseguridad en el laboratorio. [en línea], 2005, [consulta: 25 agosto 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/365600/9789240059306-spa.pdf?sequence=1#:~:text=Bioseguridad%3A%20Principios%2C%20tecnolog%C3%ADas%20y%20pr%C3%A1cticas%20de%20contenci%C3%B3n%20que,involuntaria%20a%20agentes%20biol%C3%B3gicos%20o%20su%20liberaci%C3%B3n%20fortuita>.

20. **QUITO - TURISMO.** *Distintivo Q - Calidad Turística*. [en línea]. 2023. [consulta: 23 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/>.

21. **RODRÍGUEZ, G.** “*Condiciones turísticas del turismo de aventura en el caserío de Conache.*” [en línea]. Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte. 2017. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11846/Rodriguez%20Alvarez%20Gloria%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1>.

22. **RODRÍGUEZ, G. y PRATS PALAZUELO, F.** *Sostenibilidad ambiental y certificaciones en el sector turístico*. Instituto de Estudios Turísticos - Secretaría General de Turismo, 2007.

23. **SECRETARÍA DE TURISMO.** *Pueblos Mágicos*. [en línea]. 2014. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/>.

24. **SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO.** *Normas de calidad y sostenibilidad en el turismo.* [en línea]. 2018. [consulta: 23 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.acreditacion.gob.ec/normas-de-calidad-en-el-turismo/>.

25. **SMART VOYAGER EXPRESS.** *Fortalecimiento del programa de certificación Smart Voyager en Ecuador Conservación y Desarrollo.* 2013.

26. **TARI-GUILLÓ, J.J. y PEREIRA-MOLINER, J.** *Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras.* [en línea], 2012, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/433/43323196003.pdf>.

27. **TOURCERT.** *TourCert: TourCert - Norma de Certificación.* [en línea]. 2017. [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://www.tourcert.org/wp-content/uploads/2018/04/1702\\_TourCert\\_Norma-de-Certificaci%C3%B3n.pdf#:~:text=El%20sistema%20TourCert%20se%20basa%20en%20las%20normas,26000%20as%C3%AD%20como%20el%20Global%20Reporting%20Initiative%20%28GRI%29](https://www.tourcert.org/wp-content/uploads/2018/04/1702_TourCert_Norma-de-Certificaci%C3%B3n.pdf#:~:text=El%20sistema%20TourCert%20se%20basa%20en%20las%20normas,26000%20as%C3%AD%20como%20el%20Global%20Reporting%20Initiative%20%28GRI%29).

28. **UPPINK LAUREN y SOSHKIN MAKSIM.** *Travel & Tourism Development Index 2021: Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future.* 2022.

29. **VARGAS QUIÑONES, M.E. y VEGA, L.A.** *Calidad y servicio Conceptos y herramientas.* [en línea], 2014, [consulta: 24 agosto 2023]. Disponible en: [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_servicio3ED\\_digital.pdf](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf).



**ANEXOS**

**ANEXO A: FORMULARIO DE APLICACIÓN**

**DATOS OPERATIVOS**

**Nombre del establecimiento:** .....

**Registro de actividad en el Ministerio de Turismo:**.....

**Categoría:**.....

**Nombre del propietario del establecimiento**.....

**Teléfono convencional**.....

**Celular**.....

**Correo electrónico**.....

**Página web**.....

**RUC:**.....

**Provincia**.....

**Cantón**.....

**Dirección:**.....

**Número de empleados de género femenino:**.....

**Número de empleados de género masculino:**.....

**Número de empleados con capacidades diferentes:**.....

**Años de operación del establecimiento:**.....

**OBSERVACIONES** .....

.....

.....

.....

.....

**Firma del técnico encargado**

.....

**Firma del representante del establecimiento**

**ANEXO A. FORMULARIO DE APLICACIÓN**

**DATOS ESTABLECIMIENTO**

<b>1. Ficha N°.</b>	<b>2. Nombre comercial del establecimiento</b>	<b>3. Categoría</b>	<b>4. N°. Registro turístico</b>	<b>5. RUC</b>	<b>6. Nombre del Representante legal</b>
<b>6. Dirección:</b>		<b>7. Sector</b>	<b>8. Teléfono convencional</b>	<b>9. Celular</b>	<b>10. Correo electrónico para contactos de clientes</b>
<b>11. Página web del establecimiento</b>		<b>12. Contactos en redes sociales</b>			
		<b>12.1. Facebook:</b>	<b>12.2. Twitter:</b>	<b>12.3. Instagram:</b>	<b>12.4. Otros</b>
<b>13. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>					
<b>13.1. Tipo de cocina (local/nacional/internacional)</b>	<b>13.2. Plato de especialidad</b>	<b>13.3. Bebidas de especialidad</b>	<b>13.4. Ofrece comida rápida</b>	<b>13.5. Ofrece comida para llevar</b>	
<b>13.6. Horario de Atención</b>	<b>13.7. Formas de pago (Efectivo/Tarjetas de crédito)</b>	<b>13.8. Precio promedio por plato USD</b>	<b>13.9. Tarjetas de crédito aceptadas</b>		

<b>14. INFORMACIÓN ADICIONAL</b>	
<b>15.1 ¿El establecimiento mantiene promociones u ofertas propias o a través de acuerdos con terceros? (Ej. Tarjetas de créditos, establecimientos, páginas web, entre otros). ¿En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles?</b>	
<b>15. ESCRIBA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)</b>	
<b>16. DETALLE QUE CARACTERIZA AL ESTABLECIMIENTO (máximo 200 palabras)</b>	
<b>17. CONTACTOS</b>	
<b>GERENTE GENERAL</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	
<b>ÁREA COMERCIAL</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	
<b>18. CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS A LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	

**ANEXO B: CHECK LIST DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LA NORMA**

Ámbito: Lineamientos estratégicos			CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
Criterio: Gestión legal					
N°	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	Cumple	No cumple	No aplica
1	El establecimiento tiene vigente los requisitos básicos y permisos exigidos por la normativa legal cantonal para su operación de acuerdo con su naturaleza del servicio	LUAF			
		Registro de turismo			
		Pago de la patente			
		Permiso del Cuerpo de Bomberos			
		Declaraciones mensuales o semestrales del pago del Impuesto al Valor Agregado IVA			
2	El establecimiento en caso de ser de alimentos y bebidas cuenta con los permisos complementarios de funcionamiento expedido por el ARCSA	Certificados del ARCSA			
Criterio: Gestión Administrativa					
	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN			
3	El establecimiento cuenta con procedimientos de recepción	Manual de procedimientos y gestión de formularios			
4	El establecimiento garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y la seguridad social	Registro físico de los contratos laborales establecidos por el Código del Trabajo			
		Documento de afiliación al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)			

5	Se asegura que no exista la remuneración diferenciada en función del género o desempeño	Registro de la nómina de trabajadores y su rol de pagos			
<b>Ámbito: Protección y conservación del ambiente</b>					
<b>Criterio: Gestión de residuos</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
6	Se implementan metas de reducción de consumo de materiales plásticos y se monitorea su cumplimiento	Puntos de recolección de botellas plásticas, que serán controladas y evaluadas por la autoridad competentes del GAD municipal de Guano			
7	Los contenedores de residuos están debidamente identificados, según su origen, se manejarán mínimo dos categorías: desechos orgánicos y desechos inorgánicos	Recipientes de almacenamiento de residuos identificados por nombre y color			
<b>Criterio: Conservación de la biodiversidad</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
8	El establecimiento no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo así la legislación pertinente	Observación del no cautiverio de animales silvestres dentro y áreas aledañas al establecimiento			

9	El establecimiento presenta información sobre la flora y fauna de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo	Publicidad sobre la biodiversidad presente en la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo			
<b>Criterio: Calidad del agua</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
10	El establecimiento registra el uso de sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público	Registro fotográfico de sanitarios ahorradores de agua			
11	En el establecimiento se han implementado grifos para reducir el consumo de agua	Registro fotográfico de grifería			
<b>Criterio: Energía</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
12	El establecimiento focos ahorradores adaptados a la energía renovable	Focos ahorradores instalados en el establecimiento			
13	El establecimiento utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía	Etiqueta de eficiencia energética de los artefactos electrónicos			
		Fotografías			
<b>Criterio: Aire</b>					
14	El establecimiento da cumplimiento a la legislación vigente en cuanto a la disposición del área para fumadores	Señalética informativa			

<b>Ámbito: Patrimonio Cultural</b>					
<b>Criterio:</b> Conservación del patrimonio cultural					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
15	Se promueve la conservación de los sitios culturales y el conocimiento ancestral de los elementos identitarios del cantón Guano	Publicidad sobre la protección del patrimonio histórico, cultural y gastronómico de Guano			
16	El establecimiento presenta de manera informativa las fiestas más importantes de Guano	Calendarios festivos de Guano			
<b>Criterio:</b> Comunidades locales					
17	El establecimiento pone en marcha un programa para la participación con la comunidad local	Publicidad y datos de contacto para visitar los emprendimientos locales de turismo en comunidades			
<b>Ámbito: Responsabilidad Socioeconómica</b>					
<b>Criterio:</b> Proveedores					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
18	Apoya directamente a las iniciativas locales productivas y de desarrollo (proveedores locales)	Registro de proveedores locales			

<b>Criterio: Clientes</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
19	El establecimiento maneja información digitalizada acerca de sus actividades y servicios ofertados, para conocimiento de los clientes	Página web y redes sociales propios del establecimiento donde se especifica: horarios de funcionamiento, servicios principales, datos de contacto e información de acceso al lugar (dirección en Google Maps)			
20	El establecimiento tiene rotulación externa con información sobre los productos y servicios que oferta	Nombre del establecimiento			
		Horarios de atención			
		Precios de los servicios o productos incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA)			
21	En el establecimiento se promueve la forma de pago a través de medios digitales como tarjetas de crédito, débito, transferencias u otros aplicativos	Medios de pago digital			
<b>Criterio: Empleados</b>					
22	El establecimiento pone en marcha un programa de capacitación para sus empleados	Registro de capacitaciones			
23	Personal capacitado en gestión de buenas prácticas ambientales, culturales y el servicio al turista	Certificaciones de asistencia o aprobación de las capacitaciones			

24	Personal certificado en procedimientos de recepción, almacenaje, conservación, manipulación, preparación, cocción y distribución de alimentos	Certificaciones			
25	Personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional	Certificados de asistencia o aprobación			
26	Personal capacitado en atención al cliente	Certificados de asistencia o aprobación			
27	Reglamento interno del establecimiento donde se establecen códigos de conducta	Documento del código de conducta del personal			
<b>Ámbito: Calidad del servicio e infraestructura</b>					
<b>Criterio: Calidad del servicio</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
28	El establecimiento dispone de información sobre los servicios que oferta en al menos dos idiomas	Información impresa o digital sobre la oferta en dos idiomas			

29	Cuentan con estrategias de comercialización y comunicación, direccionados a mercados objetivos	Documentos de las actividades de comercialización y comunicación del servicio o producto ofertado			
30	El establecimiento oferta variedad de productos de la gastronomía local	Carta o menú del establecimiento			
31	El establecimiento cuenta con procedimientos con tiempos para la ejecución del servicio	Manuales de procedimientos para la ejecución del servicio			
32	El establecimiento cuenta con políticas de higiene adaptadas por áreas de servicio y mantiene horarios de limpieza definidos para no interferir con la atención y comodidad de sus clientes	Políticas de higiene			
33	Insumos y productos biodegradables para la limpieza, desinfección y mantenimiento del establecimiento, así como para la higiene personal	Facturas de compra de productos biodegradables de limpieza, desinfección y mantenimiento			
		Registro fotográfico del etiquetado de los productos			

34	Dentro de las áreas operativas y baños se informa al cliente y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía y agua	Presencia de señalética informativa			
<b>Criterio:</b> Infraestructura y equipamiento					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
35	Las áreas de ingreso cuentan con accesibilidad universal (personas con discapacidad o movilidad reducida)	Registro fotográfico de adecuaciones para la accesibilidad universal (rampas, sillas de transferencia, señalética de apoyo, dispositivos de iluminación, entre otros.)			
36	El parqueadero asegura condiciones adecuadas de seguridad, acceso y señalética	Señalética del parqueadero			
37	Cuenta con un rótulo de identificación externo, donde consta su nombre comercial	Letrero comercial tematizado con los elementos identitarios del Pueblo Mágico			
38	El mobiliario, equipamiento, infraestructura e insumos para la prestación de servicios están en buen estado y sin signos de deterioro	Plan de mantenimiento			
		Registro fotográfico			

39	La infraestructura mantiene y respeta sus características de acuerdo con la temática y ambientación de identidad de la declaratoria de Guano Pueblo Mágico.	Registro fotográfico con la temática de Pueblo Mágico en su diseño			
<b>Ámbito: Seguridad y bioseguridad</b>					
<b>Criterio: Seguridad</b>					
	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIO DE VERIFICACIÓN</b>			
40	El establecimiento garantiza un entorno de trabajo seguro a todos sus empleados, con la dotación de equipos de protección al personal	Equipos de seguridad y protección de acuerdo con la naturaleza de sus funciones (registro fotográfico o inventario de los equipos)			
41	El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con insumos básicos para la atención de emergencias	Detalle de los equipos e insumos con el que cuenta el botiquín de primeros auxilios y su fecha de caducidad			
42	El establecimiento cuenta con un plan de contingencia que es de conocimiento del personal	Plan de contingencia			
43	Las señaléticas de seguridad se encuentran en un medio gráfico y visible para todos	Registro de señalética preventiva mediante fotografías			

Criterio: Bioseguridad					
44	Existe insumos de bioseguridad a disposición de todos los clientes, previo a su ingreso al establecimiento	Dispensador de alcohol o gel antiséptico			
		Inventario de insumos o registro fotográfico			



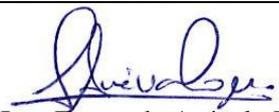
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL  
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16/ 01 / 2024

<b>INFORMACIÓN DE LA AUTORA</b>	
<b>Nombres – Apellidos:</b>	Cristina Marisol Guaman Cuzquillo
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>	
<b>Facultad:</b>	Recursos Naturales
<b>Carrera:</b>	Turismo
<b>Título a optar:</b>	Licenciada en Turismo
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b>	 Ing. Fernanda Arévalo M.

