

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

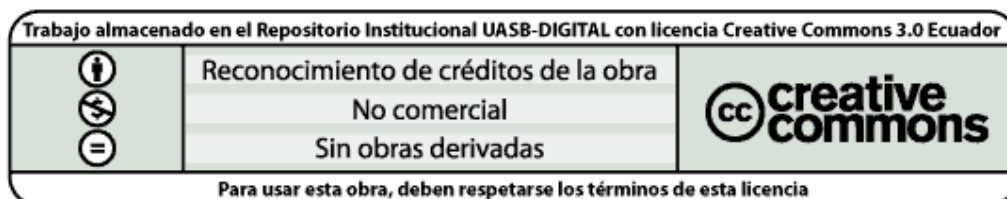
Área de Gestión

Programa de Maestría en Dirección de Empresas

**Análisis de la evolución del turismo, sector alojamiento, en la
Zona Turística Especial Centro Histórico de Quito, para
determinar los impactos de esta actividad, durante el periodo
2003 – 2013**

Diana Quevedo Cazares

Quito, 2015



CLAUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Diana Inés Quevedo Cazares autora de la tesis intitulada *Análisis de la evolución del turismo, sector alojamiento, en la Zona Turística Especial Centro Histórico de Quito, para determinar los impactos de esta actividad, durante el periodo 2003 – 2013*, mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Dirección de Empresas, en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha.....Firma.....

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área De Gestión

Programa de Maestría en Dirección de Empresas

**Análisis de la evolución del turismo, sector alojamiento, en la Zona Turística
Especial Centro Histórico de Quito, para determinar los impactos de esta
actividad, durante el periodo 2003 – 2013.**

Autora: Diana Quevedo Cazares

Tutor: Msc. Roberto Hidalgo

2015

Quito - Ecuador

Resumen

El presente proyecto, cuyo objetivo es analizar la evolución del turismo, sector alojamiento, en la Zona Turística Especial en el Centro Histórico de Quito (ZET CHQ), para determinar los impactos de esta actividad, durante el periodo 2003 – 2013 y así desarrollar las bases para una propuesta de política pública orientada a la sostenibilidad. Abarca el desarrollo de varios aspectos, los cuales van desde lo teórico y conceptual, hasta la aplicabilidad de estrategias que ayuden al sector bajo estudio a alcanzar no solo la competitividad del mismo, si no su absoluta sustentabilidad. En este sentido, cabe mencionar que en primera instancia, se presenta el marco teórico base del proyecto, haciendo énfasis el desarrollo y turismo sostenible. Seguidamente se muestra la evolución histórica tanto del turismo nacional como el local. Describiendo los principales atractivos turísticos del país y datos importantes sobre el número de llegadas de turistas, así también de datos relacionados con la ciudad y la creación de las ZET.

Posteriormente, se describe la situación del sector de alojamiento en la ZTE CHQ, aplicando una investigación in situ para determinar las consecuencias del desarrollo de esta actividad, enmarcado en las tres variables de la teoría de la sostenibilidad. A partir de estos hallazgos, se desarrolla la propuesta de lineamientos básicos sostenibles para la aplicación de políticas públicas en dichos establecimientos. Finalmente, se muestra como conclusiones la importancia de conocer y aplicar dichos lineamientos en el sector, ya que existe desconocimiento sobre la importancia de estas políticas. Como recomendaciones se hace énfasis en que el desarrollo de estos lineamientos no solo depende de un organismo, sino que debe ser un trabajo en conjunto entre las instituciones públicas y privadas, de esta manera el turismo seguirá creciendo de forma controlada y saludable.

Palabras clave: turismo, alojamiento, Zona Turística Especial, Centro Histórico, Quito, impacto, lineamiento, sostenibilidad, política pública.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, quiero agradecer a Dios por permitirme esta oportunidad de seguir estudiando, creciendo como profesional y como persona.

Luego quiero agradecer el apoyo incondicional de mi esposo Juan G. Pancho Rivadeneira, por su continua ayuda para cumplir mis metas y sueños personales. Así también, a mi familia, padre, madre y hermanos, por sus incansables palabras de aliento día a día. No puedo dejar de lado aquellos amigos y amigas, que a través de los años me han acompañado, en esta ocasión deseo agradecer especialmente a Walter Ocaña y Víctor Llugsha que con su profesionalismo me han enseñado que no hay que rendirse bajo ningún obstáculo académico.

Finalmente, deseo dar un especial agradecimiento a mi tutor Msc. Roberto Hidalgo, por tomarse el tiempo para revisar y comentar el trabajo realizado, brindando un aporte valioso con su experiencia y conocimientos.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 11 |
| Objetivos..... | 12 |
| Metodología..... | 12 |
| Capítulo primero..... | 15 |
| Marco teórico..... | 15 |
| 1.1. Desarrollo y desarrollo sostenible..... | 15 |
| 1.2. Desarrollo turístico y Turismo Sostenible..... | 19 |
| 1.3. Criterios Mundiales del Turismo Sostenible..... | 22 |
| Capítulo segundo..... | 24 |
| Evolución del Turismo..... | 24 |
| 2.1. Evolución del turismo en el mundo..... | 24 |
| 2.2. El turismo en el Ecuador..... | 25 |
| 2.2.1. Evolución histórica del sector turístico..... | 25 |
| 2.2.2. Turismo receptor nacional..... | 28 |
| 2.2.3. Principales destinos de visita..... | 29 |
| 2.3. El turismo en Quito..... | 30 |
| 2.3.1. Evolución histórica del turismo en la ciudad..... | 30 |
| 2.3.2. Turismo receptor local..... | 33 |
| 2.3.3. Principales atractivos turísticos de Quito..... | 34 |
| 2.3.4. Zona Especial Turística (ZET)..... | 35 |
| 2.3.5. La ZTE Centro Histórico de Quito..... | 36 |
| Capítulo tercero..... | 41 |
| Sector alojamiento en la ZTE Centro Histórico de Quito (CHQ)..... | 41 |
| 3.1. Evolución del sector alojamiento en la ZTE CHQ entre el 2003 y 2013..... | 41 |
| 3.1.1. Categorización hotelera..... | 41 |
| 3.1.2. Crecimiento del sector alojamiento..... | 42 |

| | |
|--|----|
| 3.2. Impactos del desarrollo del sector alojamiento en la ZTE CHQ | 47 |
| 3.2.1. Resultados Generales | 49 |
| 3.2.2. Variables Económicas..... | 51 |
| 3.2.3. Variables Socio-Culturales | 53 |
| 3.2.4. Variables Ambientales..... | 55 |
| 3.2.5. Resultados totales de los indicadores..... | 59 |
| Capítulo cuarto..... | 65 |
| Propuesta de lineamientos sostenibles | 65 |
| 4.1. Políticas públicas relacionadas al sector alojamiento en vigencia | 65 |
| 4.2. Políticas privadas para la consolidación del sector alojamiento | 68 |
| 4.3. Propuesta de lineamientos bases de política pública para la sostenibilidad en el sector alojamiento de la ZTE CHQ | 72 |
| 4.3.1. Identificación de la Problemática, objetivos y justificación..... | 73 |
| 4.3.1. Formulación de lineamientos base para política pública..... | 74 |
| Conclusiones y Recomendaciones..... | 87 |
| 5.1. Conclusiones | 87 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 90 |
| Referencias..... | 91 |
| Anexos | 96 |

Lista de Anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo A. Principales lugares de visita alrededor de la ciudad de Quito..... | 96 |
| Anexo B. Ordenanza Municipal 036 | 97 |
| Anexo C. Criterios e indicadores de la GSTC | 108 |
| Anexo D. Modelo de ficha aplicada para el análisis de las políticas de sostenibilidad en los alojamientos de la ciudad de Quito. | 117 |
| Anexo E. Matriz Comparativa – selección muestra expertos | 119 |
| Anexo F. Entrevista Magíster Víctor Llugsha | 119 |
| Anexo G. Entrevista Maestro Walter Ocaña | 125 |
| Anexo H. Normativa para el Distintivo “Q” | 133 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas | 18 |
| Tabla 2. Características del Turismo Convencional de masas..... | 20 |
| Tabla 3. Cifras clave del turismo receptor 2014 | 28 |
| Tabla 4. Llegada de turistas a Ecuador 2010-2015..... | 29 |
| Tabla 5. Llegadas internacionales de turistas no residentes 2007-2014 | 33 |
| Tabla 6. Clasificación y categorización de los servicios de alojamiento en Ecuador. ... | 41 |
| Tabla 7. Cuadro de valoración para la evaluación de la ficha censal. | 48 |
| Tabla 8. Rangos de puntuación en base a la ficha censal. | 49 |
| Tabla 9. Total de establecimientos visitados | 49 |
| Tabla 10. Años de funcionamientos de los alojamientos visitados | 50 |
| Tabla 11. Categorización de los establecimientos analizados | 50 |
| Tabla 12. Resultados de indicadores económicos. | 51 |
| Tabla 13. Resultados de indicadores de variables socio-culturales | 53 |
| Tabla 14. Resultados de indicadores de las variables ambientales. | 56 |
| Tabla 15. Resultados totales de acuerdo a los rangos y ponderación planteados | 59 |
| Tabla 16. Normas para el Sector de Alojamiento | 69 |
| Tabla 17. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables económicas (gestión empresarial)..... | 75 |
| Tabla 18. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables socio-culturales..... | 76 |
| Tabla 19. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables socio-culturales..... | 77 |
| Tabla 20. Programas bases de los lineamientos de política pública. | 79 |
| Tabla 21. Cronograma de Intervención | 81 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Posición del Turismo en la Economía del Ecuador, años 2012-2013. | 27 |
| Figura 2. Posición del turismo en la economía, de enero a septiembre 2013-2014..... | 28 |
| Figura 3. Provincias más visitadas por turistas extranjeros. | 30 |
| Figura 4. Destino de Viaje de Turismo Interno | 30 |
| Figura 5. Tendencia de llegadas de turistas internaciones entre el 2007 y 2014..... | 34 |
| Figura 6. Lugares más visitados por turistas en Quito..... | 34 |
| Figura 7. Mapa turístico del CHQ. | 37 |
| Figura 8. División de la ZET CHQ..... | 38 |
| Figura 9. Gráfica de número de alojamientos en Quito y su tasa de crecimiento. | 43 |
| Figura 10. Número de habitaciones y su tasa de crecimiento..... | 44 |
| Figura 11. Número de plazas (camas) y su tasa de crecimiento. | 45 |
| Figura 12. Número de personas empleadas en negocios de alojamiento en Quito..... | 46 |
| Figura 13. Gráfica comparativa de las tasas de crecimiento..... | 47 |
| Figura 14. Gráfica de resultados de acuerdo a rangos | 60 |
| Figura 15. Ciclo de la política pública..... | 72 |
| Figura 16. Modelo de Gestión | 83 |

Introducción

Toda actividad económica tiene impactos sobre el espacio físico en el cual progresa. Un análisis histórico sobre esa evolución permite identificar y conocer las razones que explican su desarrollo (Meyer 2004, 31-32). El Turismo no es la excepción, existen análisis sobre las huellas que provoca esta actividad, a nivel global como local, en diferentes partes del mundo. Se ha logrado identificar que si este crecimiento no tiene políticas sostenibles puede ser totalmente desfavorable para el atractivo turístico a nivel socio-cultural, ambiental y económico. Con esta investigación se desea identificar dichos impactos sobre uno de los atractivos turísticos más importantes del país y de la ciudad de Quito, el Centro Histórico. El mejor conservado de Latinoamérica y que gracias a éste, la ciudad fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1978.

El desarrollo paulatino del turismo en el Ecuador se ha dado por la inmensa riqueza natural y cultural que este posee. Es a partir de la década de los 40 cuando se empezó a tomar en cuenta a este sector, pero no es hace muchos años que se le ha dado mayor importancia. Aproximadamente, a partir del año 2008 con la publicación del Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en el Ecuador hacia el año 2020 (PLANDETUR 2020), se establecen con cierta claridad parámetros para el impulso y mejoramiento de toda la planta turística. Es así, que el gobierno de turno considera al turismo como uno de los sectores económicos prioritarios en el desarrollo del país. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), ubica a esta industria en el cuarto eje en el que se basa la transformación de matriz productiva, considerándolo el número 14. Adicional, en el objetivo número 10.8 del Plan Nacional del Buen Vivir, se establece “aumentar al 64.0% los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales” hasta el año 2017 (Ministerio de Turismo 2008).

Además, hay que tomar en cuenta que el turismo se caracteriza por la diversidad de sus servicios, es así que se escogió al sector alojamiento. Esto permite tener datos más reales como: catastros del Ministerio de Turismo, informes realizados por Quito Turismo sobre oferta y demanda turística en la ciudad. Finalmente, cabe señalar que se desea establecer lineamientos o parámetros que ayuden a los prestadores de servicios privados conocer sobre la aplicación de

políticas sostenibles en sus negocios, que ayuden a dinamizar y mejorar esta actividad en la zona de estudio.

Es conocido que toda actividad económica tiene impactos en las zonas geográficas donde se desarrolla a través del tiempo, es por esto que el presente estudio toma como objeto de análisis a la Zona Turística Especial Centro Histórico de Quito (ZTE CHQ), por ser un atractivo turístico importante y de mayor auge en la ciudad. Los cambios más evidentes se los tiene en el alojamiento, con el apareamiento de hoteles de diferentes categorías, en especial los de cinco estrellas, sumamente exclusivos. Los cuales han impactado de forma económica, social y ambiental a esta zona. Por otro lado, existe un incremento de ordenanzas municipales, certificaciones de calidad para los establecimientos como el Distintivo “Q”, entre otros.

Objetivos

General

Analizar la evolución del turismo, sector alojamiento, en la Zona Turística Especial Centro Histórico de Quito, para determinar los impactos de esta actividad, durante el periodo 2003 – 2013 y así desarrollar las bases para una propuesta de política pública orientada a la sostenibilidad.

Específicos

- Describir la evolución del sector turístico en el Ecuador, como en la ciudad de Quito.
- Determinar el crecimiento sector alojamiento la Zona Turística Especial en el Centro Histórico de Quito.
- Identificar los impactos, desde el punto de vista económico, social y ambiental del desarrollo del sector alojamiento en ZTE CHQ, en el periodo 2003 – 2013.
- Proponer lineamientos para la definición de una propuesta de política pública orientada a la sostenibilidad, en el sector alojamiento de la ZTE CHQ.

Metodología

Siendo el sector turístico caracterizado por ser de servicios y por la variedad de estos, resulta un tanto complicado el medir los impactos, es por lo cual se ha

decidido aplicar diferentes metodologías básicas y técnicas utilizadas en casos similares o que se acoplen a lo deseado. La metodología es principalmente de tipo descriptivo, empezando por analizar las propiedades y características del sector y su evolución a través del tiempo.

Así también, la investigación va enfocada a medir los impactos ocasionados únicamente por los servicios de alojamiento en la Zona Turística Especial Centro Histórico de la ciudad de Quito (ZTE CHQ). Con dichos resultados el trabajo propone lineamientos bases de políticas públicas para el desarrollo sostenible de la actividad turística en negocios de este tipo. El análisis se divide en tres variables: económicas, socio-culturales y ambientales, cada una con sus propios indicadores.

Por un lado, las fuentes primarias son de tipo cuantitativo y cualitativo, en primera instancia la parte cualitativa, se realiza mediante la visita a los negocios de alojamiento ubicados en la zona de estudio. Aquí se realizan entrevistas a administradores o dueños de los establecimientos, por otro se aplican entrevistas a profundidad con expertos del área turística y la sostenibilidad para conocer su punto de vista sobre los impactos en el atractivo turístico estudiado.

La parte cuantitativa, se desarrolla mediante la aplicación de una ficha técnica a modo de *check list* o lista de chequeo, compuesta por los indicadores dentro de las tres variables mencionadas. Cabe señalar que el estudio es realizado mediante una investigación censal, que tiene como objeto de estudio a un grupo numeroso de individuos. Se escogió este tipo de investigación ya que la magnitud de los alojamientos registrados en los catastros del Ministerio de Turismo, es pequeña y por ende no se puede aplicar una muestra estadística.

Para el desarrollo de la ficha, se decidió analizar, escoger y adaptar los indicadores basados para este tipo de levantamiento de información. Se investigó a organizaciones de importancia en Ecuador y el mundo que emiten certificaciones de sostenibilidad y han establecidos políticas base para los negocios que deseen acceder a este tipo certificaciones de buenas prácticas. Así se tiene a: *Rainforest Alliance* y a la Fundación Conservación & Desarrollo aliada a la certificación *Smart Voyager* en su versión exprés para el Distintivo “Q”, aplicado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico en Quito.

En primera instancia, *Rainforest Alliance* “es una organización no gubernamental internacional que trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles” (*Rainforest Alliance s.f.*) Ésta emite certificaciones a

diferentes tipos de productos con características sostenibles, entre ellos negocios del sector alojamiento, en el país y en el mundo. Cuenta con una herramienta a modo de lista de chequeo con más de 150 indicadores a ser aplicados en visitas a los establecimientos de alojamiento que deseen la certificación, especialmente los ubicados en zonas intangibles, parques nacionales o similares. Esta a su vez se basa en los pilares y criterios de *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)* reconocidos a nivel mundial.

Por otro lado, se cuenta con la normativa, denominada Smart Voyager Express aplicada por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico o Quito Turismo para negocios turísticos en todo el Distrito Metropolitano de Quito, esta va dirigida al incremento de la calidad en los servicios mediante la certificación del Distintivo “Q”. En esta se aplican alrededor de 80 a 100 indicadores dependiendo del tipo de negocio, y varios de estos están relacionados a la sostenibilidad. La elaboración y los indicadores de la ficha serán explicados de mejor manera el capítulo tercero.

Ahora, para las fuentes secundarias se aplica una investigación bibliográfica para tener un sustento teórico sobre el desarrollo y turismo sostenible y sus implicaciones. La información secundaria a nivel económico se basará en datos estadísticos sobre el turismo en la ciudad, proporcionados por las entidades gubernamentales acreditadas para este fin, las cuales son: Ministerio de Turismo del Ecuador y en relación directa en la ciudad capital con Quito Turismo, con estos datos se obtiene tasas de crecimiento, durante los años de estudio. Adicional, se hace un estudio sobre las políticas públicas actuales y sus objetivos, con esos ejemplos, se aplica una matriz cruzada de los hallazgos encontrados en la investigación in situ y los indicadores de análisis para determinar acciones específicas. En base a esto se plantea un grupo de programas, objetivos de cada uno con su meta correspondiente y los proyectos que incluirían las actividades antes identificadas.

Finalmente, se propone un cronograma de intervención, en base a 4 años y con sus respectivos indicadores para verificar la viabilidad de la propuesta, se maneja un modelo de gestión identificando a los principales actores y se plantea las funciones básicas de cada uno.

Capítulo primero

Marco teórico

1.1. Desarrollo y desarrollo sostenible

El progreso de una industria trae consigo el “desarrollo” denominado como la “evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida” (RAE 2014), es decir, trae consigo bonanza y riqueza a la población donde surge.

A través de la historia países de todos los continentes se han visto afectados positiva y negativamente por el adelanto de diversos sectores de la economía. Por ejemplo; uno de los eventos que marcó la historia de los seres humanos fue la Revolución Industrial en el siglo XVIII, cuando la máquina a vapor dio origen a nuevas tecnologías en varias áreas, dándose como resultado efectos secundarios. Entre estos se puede mencionar que la riqueza se dirigió a pocas manos, la mecanización de la agricultura privó de fuentes de trabajo en el sector primario, obligando a la población a desplazarse a centros urbanos en búsqueda de mejores días. (Rifkin 1995)

A partir de este acontecimiento, se tiene una segunda revolución con el descubrimiento del petróleo que llevó a varias naciones a cambiar y mejorar sus modos de vida. El oro negro originó que el ser humano construya y fabrique más productos en los últimos 50 o 70 años, que en todos los siglos anteriores. (Close, Bertrand y Hayek 2009) Como consecuencia surgió la reciente revolución basada en tecnología digital, la cual ha acortado distancias, ha mejorado procesos de producción y ha sido clave para la oferta y demanda de servicios alrededor del mundo. Todas estas han hecho que naciones como los Estados Unidos, varios países de Europa sean consideradas como de economías avanzadas, las que aún no producen en esa magnitud se han denominado países de economía emergentes.

Algunos expertos señalan que el desarrollo debería tener 3 principios claves: el primero dice que el verdadero desarrollo va más allá que una cuestión económica y de crecimiento económico, que no es un tema solo de países de economías emergentes sino de todos los estados y que depende de una interacción justa entre diferentes actores y diferentes naciones donde surge una lucha de relaciones. (Slim 1996, 65) Pero este crecimiento económico no viene solo, siempre tiene efectos en

todo su entorno. En varios análisis sobre los impactos del desarrollo económico de cualquier actividad, se ha llegado a la conclusión que es aceptado cuando este impulsa no solo mejoras económicas, sino también el bienestar social y el cuidado del medio ambiente. (Velasco, Jiménez y Torres 2014)

Es así que en 1974, un grupo de 10 personas entendidas en el tema se reunieron en Cocoyoc México para establecer parámetros de un desarrollo alternativo, donde especificaron prioridades mediante la distinción de límites internos y externos de este. Los límites internos se relacionaban con necesidades básicas como alimento, alojamiento, salud y derechos humanos, mientras que los límites externos se refieren a los distintos aspectos de la integridad física del planeta como el medio ambiente y la misma población (Slim 1996, 65). En otras palabras, valdría la pena preguntarse ¿hasta dónde las necesidades del ser humano son justificativos para el desarrollo económico sin medir sus posibles impactos?

Es por varias razones que se dice que el desarrollo no puede ser incontrolado, es así que surge el “desarrollo sostenible” entendido como aquel que satisface las necesidades presentes pero sin poner en peligro las generaciones futuras. Este término aparece por primera vez en un informe emitido por la Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de forma oficial en 1987 y se basa en tres ejes a considerar: toda actividad debe ser económicamente viable, respetar el medio ambiente y ser socialmente equitativas; además, en la práctica es necesario un cambio sustancial del enfoque de las políticas y programas en vigor, de un país o región, para poder alcanzarlo. (Artaraz 2002)

Por estos motivos, se vienen realizando estudios a varias industrias, para poder determinar sus impactos y que tan sostenibles son. Las más criticadas son aquellas que se dedican a la extracción de recursos no renovables, como el petróleo y sus derivados, la minería, la empresas madereras, entre otras. Pero así también, se han dado pautas para contribuir con otro tipo sectores económicos que permiten cierto control y minimizan el impacto. Uno de estos sectores es el Turismo, aunque cabe señalar que si no es controlado, sus impactos pueden ser devastadores, principalmente con el medio ambiente. Para entender a esta industria se indicará brevemente cómo funciona el sistema turístico y que tipo de negocios se consideran dentro de este.

El sistema turístico es una teoría que trata de explicar cómo funciona la industria del turismo, cómo interactúan todos los elementos necesarios para que esta

se produzca. Uno de los primeros en explicarla fue Neil Leiper en el año de 1990, (Quezada 2007, 128), él dice en primera instancia que sin el turista simplemente no existiría el turismo, este se convierte en el motor de todo el sistema. Luego define que hay tres tipos de espacios geográficos importantes: el primero es llamado la región de origen, luego se tiene la región de ruta de tránsito y finalmente la región de destino.

La región de origen es donde empieza y termina el viaje, el turista encuentra servicios como el de una agencia de viaje que le proveerá de toda la información necesaria y recursos para su posterior viaje, y es el lugar donde deberá retornar al finalizar su visita. Luego la región de ruta de tránsito son los lugares de paso necesarios para llegar al destino, por ejemplo los aeropuertos, hoteles de paso, aerolíneas. La tercera región, la de destino, está compuesta por todos aquellos servicios tales como: hoteles y restaurantes, más el atractivo turístico, que son la principal motivación para iniciar el viaje. Todo este sistema interactúa entre sí y al ser un sistema abierto y multidisciplinar se encuentra enmarcado en un entorno humano, político, socio-cultural, económico y físico. (Cobo, Hervé y Aparicio 2009, 425)

Para fines de este trabajo, se centrará el estudio en los servicios que se prestan en la región de destino, llamados también Planta Turística y que sirven para satisfacer las necesidades de los visitantes. Estos han sido clasificados o agrupados entre los más similares, así se tiene (Gurría 1991, 52):

- Servicios de alojamiento, son aquellos que se necesita para que el turista pueda dormir y permanecer en el lugar de destino. Se clasifican en tipo hotelero (hoteles, hostales, hosterías), residencial (villas vacacionales, chalets, *bungalows*, condominios) y complementario (camping, albergues juveniles, refugios)
- Servicios de transporte, sean estos: aéreos, marítimos y terrestre con fines turísticos.
- Servicios de alimentación, todo tipo de oferta de alimentos y bebidas, tales como: restaurantes de todo tipo, cafeterías, bares.
- Servicios de recreación, todo tipo actividad que tenga como fin la diversión y esparcimiento del turista, por ejemplo: parques temáticos, museos, áreas específicas dentro de un hotel o resort, entre otros.

- Servicios de apoyo, cubren necesidades de carácter físico en el atractivo turístico, así se tiene: seguridad pública, sanidad general (alcantarillado, agua potable), oficinas de información turística, hospitales, farmacias, baños públicos, entre otros.

Por otro lado, con los cambios que se perciben de forma general, como el incremento de la tecnología, con más oferta de destinos turísticos, entre otros, la Organización Mundial de Turismo (OMT), el mayor ente regulador de esta actividad, menciona en su página web las industrias que forman parte de esta actividad y las concibe como aquellas que generan productos característicos del turismo y estos deben cumplir al menos con 1 de los dos siguientes criterios:

“(a) El gasto turístico en el producto debería representar una parte importante del gasto total turístico (condición de la proporción que corresponde al gasto/demanda).

(b) El gasto turístico en el producto deberían representar una parte importante de la oferta del producto en la economía (condición de la proporción que corresponde a la oferta). Este criterio supone que la oferta de un producto característico del turismo se reduciría considerablemente si no hubiera visitantes.” (OMT s.f.)

Tabla 1. Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas

| Productos | Industrias |
|---|---|
| 1. Servicios de alojamiento para visitantes | 1. Alojamiento para visitantes |
| 2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas | 2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas |
| 3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril | 3. Transporte de pasajeros por ferrocarril |
| 4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera | 4. Transporte de pasajeros por carretera |
| 5. Servicios de transporte de pasajeros por agua | 5. Transporte de pasajeros por agua |
| 6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros | 6. Transporte aéreo de pasajeros |
| 7. Servicios de alquiler de equipos de transporte | 7. Alquiler de equipos de transporte |
| 8. Agencias de viajes y otros servicios de reservas | 8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas |
| 9. Servicios culturales | 9. Actividades culturales |
| 10. Servicios deportivos y recreativos | 10. Actividades deportivas y recreativas |
| 11. Bienes característicos del turismo, específicos de cada país | 11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país |
| 12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país | 12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país |

Fuente: OMT s.f.

Después de entendido como funciona el sector turístico, el estudio se concentrará en los servicios de alojamiento, que de acuerdo al Reglamento de

Alojamiento Turístico del Ecuador vigente dice que el “alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, [...]”¹ su clasificación y categorización en Ecuador se revisará en el capítulo III.

1.2. Desarrollo turístico y Turismo Sostenible

Se mencionó que el crecimiento incontrolado del turismo o turismo de masas puede ocasionar graves impactos en el medio en el que se desarrolla, provocando daños irreversibles al atractivo turístico. Alrededor del mundo, existen varios ejemplos de estos impactos, específicamente se dieron por la falta de políticas o leyes que prohibieran o regularicen su crecimiento. Así también, es conocido que “el turismo no solo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, influye en un aumento de la calidad de vida de los habitantes y una mantención de los atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.” (FUNIBER 2007, 6)

De acuerdo a Murphy en su libro *Tourism: a Community Approach* publicado en 1985, citado por Aledo, García y Ortiz (2010, 63-64), ya hablaba sobre el desarrollo turístico y sus implicaciones, decía que “El desarrollo turístico debe servir tanto a turistas como a los residentes locales, ya que estos últimos son parte del producto turístico y que su exclusión puede derivar en acciones de resistencia y hostilidad que pueden destruir el potencial total de la industria.”

Así también, la Organización Mundial del Turismo dice que parte de su labor es “abogar por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental” (OMT s.f.), dando como resultado lo que se llama el Turismo Sostenible. Pero, ¿cuántos destinos turísticos realmente tienen políticas claras sobre el desarrollo sostenible aplicado al turismo? Aunque no se pretende responder esa pregunta en este análisis, se desea conocer más de cerca que sucede en Ecuador al ser esta industria relativamente nueva y en crecimiento.

Para entender mejor lo que se busca con el desarrollo y turismo sostenible se pueden presentar dos conceptos: Turismo Convencional y Turismo No

¹ Ecuador, Ministerio de Turismo, *Reglamento de alojamientos turísticos*, en *Registro Oficial, Suplemento N° 465* (Quito, 24 de marzo, 2015), 3.

Convencional. El primero relacionado con el turismo de masas, que de acuerdo a varios autores citados por Juan Carlos Monterrubio (2013, 19-20), se refiere a la participación de un gran número de personas, atractivos e instalaciones designados para atender cantidades grandes de turistas. Además, afirma que en base al número de personas cualquier forma de turismo puede aplicarse de forma masiva, explica sus características dividiéndolas en tres bloques:

Tabla 2. Características del Turismo Convencional de masas.

| # | Bloque | Características |
|---|----------------------------|--|
| 1 | Características generales | <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo rápido. - Maximización de los recursos. - Falta de conciencia social y ambiental. - Crecimiento descontrolado, normalmente a corto plazo. - Crecimiento de manera sectorial. - Control externo a la comunidad. |
| 2 | Estrategias de desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento o desarrollo sin planificación. - Desarrollo turístico ampliamente disperso. - Alta concentración en áreas específicas. - Importación de mano obra. - Arquitectura urbana. |
| 3 | Comportamiento del turista | <ul style="list-style-type: none"> - Grandes grupos con viajes itinerantes. - Estos grupos de visita bajo tiempos limitados. |

Fuente: Monterrubio 2013, 19-20.

Junto a este primer concepto, también se hace una relación con el turismo institucionalizado contemporáneo, el cual se basa en todos los *tours* y viajes ofertados como paquetes estandarizados y producidos en masa. En estos el turista contrata y hace uso de servicios como transporte, hospedaje, alimentos y bebidas como prioritarios, y los establecimientos turísticos atienden al turista hasta su regreso del viaje. Otra característica es que se minimiza la experiencia del turista, ya que se vende solo lo que las guías o agencias de viajes promocionan, esto permite que el viajero sea un mero espectador que hace uso de servicios estandarizados. El turista sin darse cuenta ya está condicionado antes de empezar su viaje.

El segundo concepto, el Turismo No Convencional, emergió como objeto de estudio en contraposición a lo anteriormente explicado. Gracias a los cambios en la disponibilidad de tiempo de las personas, en algunos casos disminución del costo en boletos aéreos por temporadas y apertura de nuevas rutas, oferta de nuevos productos turísticos, la búsqueda de formas menos dañinas de turismo ante el entorno, el marketing, y los intereses específicos de los turistas han identificado esta nueva línea de disfrute turístico. (Monterrubio 2013, 16-23) También se lo ha denominado

como turismo de nichos haciendo referencia a la segmentación de mercados, turistas con intereses especiales.

El turismo de nichos es aquel que se caracteriza por ser de pequeña escala y los desplazamientos son de forma especializada (Novelli 2005), para Traurer citado por Monterrubio, dice que este *special interest tourism (SIT)*, tiene su potencial en satisfacer las necesidades de los turistas y de las comunidades locales a la vez, se incluye actividades que están dentro de lo que se conoce como: turismo rural, turismo de aventura, turismo cultural, entre otras modalidades. Las características de este turismo serían las siguientes:

- No corresponde a forma masificadas de turismo, sean este en flujo de personas, aglomeraciones de la industria y al gran crecimiento de infraestructura y atractivos.
- Obedece a tipos de recreación, motivaciones, actividades, experiencias, causas y efectos del turismo distintos de los que comúnmente están relacionados a los de sol y playa.
- Las motivaciones son más específicas y derivan de intereses especiales bien definidos y de necesidades particulares.
- Las actividades y las condiciones específicas en o del destino son de suma relevancia en atender tales intereses, en el nivel de satisfacción del turista, y en la participación de la población local.
- La existencia de intereses particulares implica la generación de productos, infraestructura y organizaciones especializados, frecuentemente no estandarizados, para atender dichos intereses.
- El número de atractivos, productos y destinos específicos para los intereses específicos no son tan numerosos en comparación con el turismo convencional. (Monterrubio 2013, 24-25)

En definitiva, en la actualidad se encuentra muy marcado y bien definido cuales son aquellas actividades turísticas que pueden ocasionar mayores impactos a nivel económico, social y ambiental, y cuáles son las modalidades de turismo que de algún modo intentan mitigar dichos impactos. Es conocido también, que es una tarea imposible pensar que haya alguna actividad que no ocasione ningún tipo de modificación a la localidad en la que se desarrolla, lo que se intenta explicar es que un buen turismo, bien manejado, con políticas claras, traerá mejores resultados que

en aquellos destinos donde no se cuenta con estas herramientas, a pesar de ser un turismo convencional.

1.3. Criterios Mundiales del Turismo Sostenible

Para comprender mejor lo que implica el turismo sostenible, se creó el *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)* o Consejo Global de Turismo Sostenible en español, que establece y gestiona los estándares mundiales sostenibles con el objetivo de aumentar el conocimiento y las prácticas de turismo sostenible entre las partes públicas y privadas. Esta organización nace en el 2007, con el nombre de *Partnership for Global Sustainable Tourism Criteria*, con un total de 32 socios, iniciado por el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas, *Rainforest Alliance* y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En 2008, se desarrolló un conjunto de criterios básicos organizados en torno a cuatro pilares del turismo sostenible: planificación eficaz para la sostenibilidad; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; reducción de los impactos negativos al patrimonio cultural; y reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente. Para el desarrollo de estos criterios, el GSTC consultó con expertos en sostenibilidad y de la industria del turismo, se revisó más de 60 sistemas de certificación que se estaban aplicando en todo el mundo.

A partir del 2009, esta organización tiene varias fusiones con otras instituciones creadas a nivel mundial con fines similares, entre ellas la *Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC)* y la *Tour Operator Initiative (TOI)*. En la actualidad, esta organización es independiente y aunque tiene apoyo económico de varias instituciones desde su creación, a partir del año 2012 es autofinanciada. Las personas que trabajan son algunos voluntarios expertos en turismo sostenible, cuenta con el apoyo de la ONU, la OMT, y los miembros asociados a ésta se encuentran en todos los continentes del mundo. (Consejo Global de Turismo Sostenible s.f.)

Este Consejo maneja al momento dos tipos de criterios: los llamados GSTC – D para destinos turísticos, y los GSTC – H&A relacionados a hoteles y tour operadores que son lo que van ligados al análisis y propuesta del presente trabajo. Estos criterios se entienden como los principios rectores y requisitos mínimos que cualquier empresa o destino turístico debe aspirar, con el fin de proteger y conservar

los recursos naturales y culturales del mundo. De esta manera se garantiza que la actividad turística cumple con su potencial como herramienta para la conservación y el alivio de la pobreza. (Consejo Global de Turismo Sostenible s.f.)

Los criterios vigentes han sido organizados en base a los cuatro pilares y el proceso de elaboración de éstos fue diseñado para adherirse a los códigos ISO de conducta y el código de normas estándar de la *ISEAL Alliance*, un líder mundial en la orientación para el desarrollo y la gestión de la sostenibilidad en todos los sectores. Los pilares declarados y aplicados son:

- Gestión sostenible
- Impactos socioeconómicos
- Impactos culturales
- Impactos ambientales (incluido el consumo de los recursos, la reducción de la contaminación y la conservación de la biodiversidad y paisajes)

Así también, hay que tomar en cuenta que los criterios se toman como parte de la respuesta de la comunidad del turismo para ocuparse de los objetivos mundiales que presentan las Metas de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. Entre ellos la mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, temas transversales que se abordan. Otro punto importante, para el presente estudio es que uno de los usos de los criterios es “Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles y ayudar a las empresas escoger programas de turismo sostenible que cumplen con estos criterios globales”. (GSTC 2012) Tomando en cuenta que el análisis que se realiza en la ZET CHQ se hace a los establecimientos de diferentes categorías y el principal objetivo es mitigar impactos negativos y maximizar los positivos.

En base a los cuatro pilares, se desarrollaron 37 criterios GSTC – H&A, y estos cuentan con un total de 75 indicadores generales, los cuales se han aplicado en certificaciones como la *Rainforest Alliance*, la cual se utiliza como base para la realización del análisis del presente estudio. Cabe señalar, que el gobierno ecuatoriano por medio del Ministerio de Turismo, recibió el reconocimiento de la GSTC, por ser el primer país en adoptar los criterios de sostenibilidad para la gestión del turismo, es decir, aceptó como base estos criterios para el desarrollo de sus futuras políticas públicas relacionadas a la actividad turística. (The International Ecotourism Society 2015)

Capítulo segundo

Evolución del Turismo

En el presente capítulo se presenta un breve resumen de los orígenes del turismo en el mundo, el Ecuador y la ciudad de Quito. Además, se detalla los principales atractivos turísticos que hacen del país y la ciudad un destino en auge.

2.1. Evolución del turismo en el mundo

El turismo por definición, es el traslado de los seres humanos por diferentes motivaciones desde su lugar de origen al que no sea de su residencia habitual, por lo cual se considera los inicios de esta actividad desde la época primitiva, pero es en realidad a partir del año 1841 cuando Thomas Cook realizó el primer viaje organizado, que ha ido tomando forma hasta convertirse en la industria que actualmente se conoce.

Otro punto de vista dice que las razones por las cuales se determina el surgimiento y posterior desarrollo del turismo aún no resultan muy claras en el tiempo. Para algunos historiadores el turismo como industria empieza a nivel mundial después de la Revolución Industrial y principalmente toma impulso al finalizar la II Guerra Mundial (Meyer 2004, 36), puesto que los países de Europa y Estados Unidos principalmente, resurgen económicamente y hasta los vestigios de la guerra se convierten en atractivos turísticos. Para el caso de América Latina y el Caribe, Meyer menciona que empezó a mediados del siglo XX integrándose recién al turismo mundial.

Con el paso del tiempo, esta industria de continuo crecimiento, ha ido especializando todos los servicios que necesita un viajero al momento de desplazarse, es así que se crean varias instituciones que regulan esta actividad, tanto a nivel mundial como en cada país o región. El organismo internacional más importante es la Organización Mundial de Turismo o conocida también como OMT, este pertenece a la Organización de Naciones Unidas la cual entre otras cosas, se encarga de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

2.2. El turismo en el Ecuador

En el caso del Ecuador, no hay mucha información sobre cómo evolucionó el turismo, pero en todo caso existen varios datos curiosos que han ayudado a que vaya tomando forma con el transcurso del tiempo.

2.2.1. Evolución histórica del sector turístico

Partiendo desde el concepto de turismo, en el caso del país, se conoce que en la época de la colonia, sobre todo Quito, fue un importante tiánguez o mercado, donde se dice se realizaba el trueque de los productos que venían desde norte como México y Centro América, con los productos del sur de Chile, Argentina. Otro aspecto significativo, fue la existencia de la Escuela Quiteña especializada en artes que con la influencia de los españoles, principalmente clérigos de las órdenes Jesuitas y Franciscanos, Quito se convirtió en una de las cunas de grandes artistas y de la creación de innumerables obras de arte, actualmente uno de los productos turísticos más importantes del Ecuador.

Así también, se conoce de célebres hombres que vinieron a visitar los atractivos naturales más llamativos, entre estos tenemos al alemán Alexander Von Humboldt que en sus trabajos de investigación en botánica, vulcanología, etc., ascendió a nevados tales como: Cotopaxi, Cayambe, Ilinizas y Chimborazo, en el año de 1802, se hospedó en la ciudad de Quito y en la hermosa y aún existente Hacienda la Ciénega, cerca de Lasso. Se dice que este investigador quedó impactado por los ecuatorianos y dijo que: “Son seres raros y únicos: duermen tranquilos en medio de crujientes volcanes, viven pobres en medio de incomparables riquezas y se alegran con música triste.” (El Comercio 2008, 8)

Para la década de 1940, se inicia con el desarrollo de una planta turística primaria para satisfacer las necesidades del visitante de esos años. Es así, que Pan American-Grace Airways “PANAGRA fue la primera aerolínea en realizar vuelos al Ecuador [...]” y “[...] esta iniciativa también impulsó la creación de la primera agencia de viajes denominada Ecuadorian Tours en 1947.” (Yuvi 2008, 7), a pesar que es apenas en 1960 que se funda el aeropuerto Mariscal Antonio José de Sucre.

Otro de los momentos importantes del turismo en Ecuador, fue cuando en el gobierno de Galo Plaza Lasso, entre 1948 y 1952, se empieza el apoyo a este sector dando apertura a la creación de más agencias de viajes, las mismas que hasta la

actualidad perduran como Metropolitan Touring, considerada como la más importante a nivel nacional y pionera en los viajes hacia las Islas Galápagos. Pero no se tenía aún políticas claras sobre cómo regular esta actividad y sus servicios.

Para Mercedes Prieto las políticas estatales ecuatorianas referentes al turismo tienen 2 momentos: uno que inicia a partir de 1950 cuando se “piensa en el desarrollo de la actividad centrada en el turismo internacional a destinos específicos”, en otras palabras dar empuje al turismo emisor, y el segundo momento cuando se da cierto interés al crecimiento del turismo interno, donde el turista nacional obliga a la promoción no solo de mercados externos sino de los locales. (Prieto 2011, 11)

Es así, que en 1964 se crea la Corporación Ecuatoriana de Turismo CETURISMO, pero es entre los años de “1973 y 1977 que se crea un proyecto de planificación turística específicamente llamado Plan de Fomento Turístico. Para 1974 se crea la Dirección Nacional de Turismo DITURIS anexada al Ministerio de Industrias, Comercio, Integración y Pesca”. (Buenaño 1999, 62). En 1992 se creó el Ministerio de Información y Turismo, en el gobierno de Sixto Durán Ballén y en 1994 se separan, pero en 1999, Jamil Mahuad presidente de ese año, decidió fusionarlo con el Ministerio de Comercio Exterior. Posteriormente Gustavo Noboa en febrero del 2000 lo unirá al Ministerio del Ambiente y finalmente en abril del mismo año, se le otorga independencia a todos los ministerios quedando así el de Turismo como única entidad rectora de la industria turística en el país.

Actualmente, bajo el gobierno del Econ. Rafael Correa, el Ministerio de Turismo maneja la siguiente filosofía institucional:

“Visión: Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural – cultural y sea reconocido por la *excelencia en la calidad de los servicios*.

Misión: Que el turismo sea un instrumento clave para el *desarrollo social y económico* en el largo plazo. Trascender y convertir al sector en una fuente de riqueza intergeneracional para el país.

Objetivos:

- 2015: Año de la *Calidad* Turística
- 2018: Primera fuente de *ingresos* no petroleros
- 2020: *Duplicar* los ingresos por concepto de turismo

Mercados Priorizados:

- Mercados Objetivos: *Ecuador*, Canadá, Estados Unidos, Reino Unido y Alemania.
- Mercados de Oportunidad: China, Rusia, Japón y Australia.
- Mercados de Mantenimiento: Benelux, España, Francia, Italia, Países Nórdicos, Suiza.
- Mercados Naturales: México, Colombia, Perú, Chile y Argentina.

Productos Priorizados:

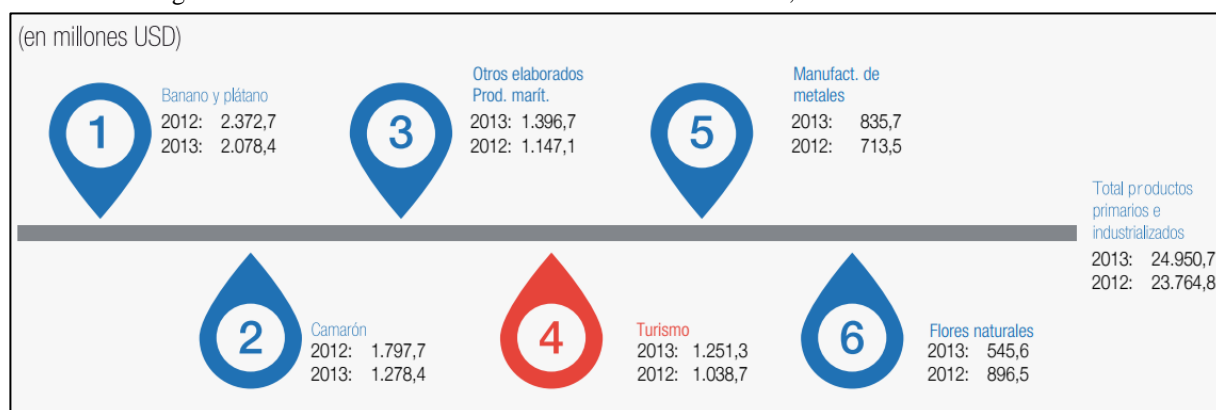
- Naturaleza: Aviturismo
- Aventura: Cicloturismo
- Cultura: Fiestas Patrimoniales
- Sol & Playa: Diversión y Relax
- Gastronomía: Ruta del Chocolate

Pilares de trabajo:

1. Seguridad
2. Destinos y Productos
3. Calidad
4. Conectividad
5. Promoción” (Ministerio de Turismo s.f.).

Finalmente y como dato adicional dentro de la evolución turística del Ecuador, se presenta la posición del turismo dentro de la economía del país, entre los años 2012, 2013 y 2014.

Figura 1. Posición del Turismo en la Economía del Ecuador, años 2012-2013.



Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015.

Como se puede observar en la figura 1, en los años 2012 y 2013 el ingreso de divisas calculado por turismo fue por más de mil millones de dólares, superado únicamente por la exportación de banano, camarón y otros elaborados de productos

marítimos. Hay que tomar en cuenta que en esta información no se está tomando los ingresos por producción y exportación de petróleo.

Figura 2. Posición del turismo en la economía, de enero a septiembre 2013-2014










Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015.

Para el año 2014, el turismo se ubica en el tercer lugar, superado únicamente por la exportación de camarón y la de banano y plátano, al igual que la figura anterior en estos datos no se toma en cuenta los ingresos generados por las exportaciones de petróleo. Estas dos ilustraciones demuestran que este sector económico ha ido tomando fuerza y posicionándose cada vez más en el desarrollo del país.

2.2.2. Turismo receptor nacional

Entre las cifras claves del turismo receptor ecuatoriano, sobresalen las siguientes cifras claves del año 2014:

Tabla 3. Cifras clave del turismo receptor 2014

| | | | |
|--|---|--|---|
| Llegadas de turistas internacionales a Ecuador al año 2014 | Llegadas por vía aérea año 2015 | Llegadas por vía terrestre año 2014 | |
|  1'557.006 |  67% |  29% | |
| Visitantes de América del Sur, América Central y El Caribe año 2014 | Visitantes del mercado europeo año 2014 | Divisas por concepto de turismo año 2014 | Superávit en la balanza turística año 2013 |
|  58% |  16% |  1.086,5 millones USD |  322,1 millones USD |

Fuente: Ministerio de Turismo 2015.

Asimismo, en la siguiente tabla se pueden observar el registro de la llegada de turistas en los últimos cinco años:

Tabla 4. Llegada de turistas a Ecuador 2010-2015

| Mes | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Var % '14 / '13 |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------------------|
| Enero | 96.109 | 105.548 | 127.116 | 130.843 | 152.576 | 169.378 | 11,0 |
| Subtotal | 96.109 | 105.548 | 127.116 | 130.843 | 152.576 | 169.378 | 11,0 |
| Febrero | 89.924 | 86.421 | 99.521 | 103.761 | 124.584 | | |
| Marzo | 82.452 | 87.495 | 96.948 | 113.359 | 114.007 | | |
| Abril | 70.540 | 87.507 | 92.627 | 87.486 | 118.614 | | |
| Mayo | 77.618 | 82.870 | 92.644 | 98.414 | 111.177 | | |
| Junio | 91.602 | 99.949 | 118.292 | 121.742 | 129.062 | | |
| Julio | 110.545 | 117.966 | 130.779 | 138.138 | 154.229 | | |
| Agosto | 95.219 | 98.962 | 106.375 | 112.569 | 131.694 | | |
| Septiembre | 71.776 | 80.090 | 85.990 | 97.374 | 112.767 | | |
| Octubre | 83.701 | 88.357 | 99.145 | 111.517 | 124.456 | | |
| Noviembre | 81.253 | 92.573 | 99.674 | 112.056 | 127.562 | | |
| Diciembre | 96.359 | 113.299 | 122.790 | 136.798 | 156.278 | | |
| Total | 1'047.098 | 1'141.037 | 1'271.901 | 1'364.057 | 1'557.006 | | |

Fuente: Ministerio de Turismo 2015.

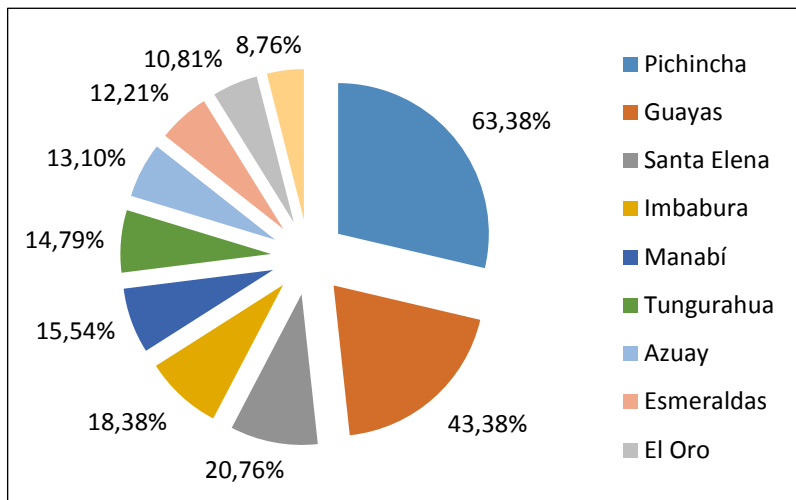
En este sentido cabe mencionar que:

“El 36% de llegadas de extranjeros al país se registran en el Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre que corresponde a la Jefatura Provincial de Migración de Pichincha, el 17% se registra en el Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo - Jefatura Provincial de Guayas, las referidas jefaturas corresponden al segmento aéreo, en tanto que el 39% de llegadas son por vía terrestre, principalmente por las Jefaturas de Migración de las provincias de Carchi y El Oro” (Ministerio de Turismo 2015).

2.2.3. Principales destinos de visita

Para poder medir los lugares más frecuentados por los turistas extranjeros como nacionales se ha tomado en cuenta los datos emitidos por el MINTUR en su página web oficial. Se presenta en primera instancia las provincias más visitadas por extranjeros de acuerdo a los resultados que se dieron en el estudio integral de turismo internacional para el período septiembre 2012 - abril 2013, con la siguiente pregunta “¿Qué ciudades /destinos visitó en su estadía en el Ecuador?” Hay que tomar en cuenta que un turista puede viajar a más de un destino durante su viaje.

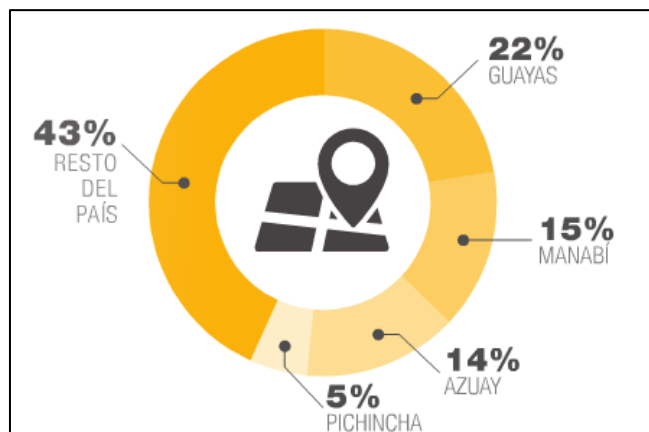
Figura 3. Provincias más visitadas por turistas extranjeros.



Fuente: Ministerio de Turismo 2013.

Por otro lado, el turista nacional tiene como principales destinos de viaje, las provincias de Guayas, Manabí, Azuay y Pichincha (Ministerio de Turismo 2012).

Figura 4. Destino de Viaje de Turismo Interno



Fuente: Ministerio de Turismo 2013.

2.3. El turismo en Quito

2.3.1. Evolución histórica del turismo en la ciudad

El sitio actual de Quito fue habitado por los Quitus, quienes socialmente estaban organizados alrededor de un cacique principal, en una franja de terreno que se extendía desde lo que es ahora el Cerro del Panecillo en el sur, a la Plaza de San Blas en el centro. (Salzar 2008). Así también, alrededor existían varios de estos cacicazgos, los cuales realizaban trayectos para el intercambio de productos, convirtiendo a la ciudad en un *tiangües* o mercado de intercambio de suma importancia en Sudamérica.

Con la llegada de los españoles a América, la ciudad fue creciendo hasta convertirse en la Real Audiencia de Quito, mayor Tribunal de Justicia de la corona española en territorios americanos, dando paso a construcciones civiles. Adicional a eso, varias de las principales congregaciones religiosas de la época se asentaron en la ciudad para cumplir con su objetivo de evangelización a los nativos, construyeron sus conventos e iglesias de diferentes estilos, tales como: Barroco, Manierista y Neoclásico, todo esto constituye lo que ahora se conoce como Centro Histórico, principal atractivo turístico de la capital.

Lamentablemente, durante muchos años no se vio a esta zona como el patrimonio cultural de inmensa riqueza, en todo caso, en 1978 Quito fue declarada como Patrimonio Cultural de Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura o UNESCO por sus siglas en inglés, con el objetivo de conservar sus conventos coloniales, iglesias y el centro histórico en general. Para la década de los 80 el crecimiento urbano de la ciudad se dio hacia el norte y el sur, convirtiendo a Quito en una metrópoli emprendedora y el centro político del país que es en la actualidad, además de ofrecer varias opciones al turista al momento de visitarla.

Con estos antecedentes, los gobiernos locales y centrales han ido tomando conciencia sobre el patrimonio cultural que existe alrededor del país, y que se había descuidado. Es así, se empiezan a realizar varias acciones entre ellas en el 2007 se crea el Programa de Emergencia de Patrimonio Cultural (PEPC), bajo el liderazgo del Ministerio de Cultura, junto al Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC), el cual consistía a breves rasgos en un préstamo, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, de US\$40 millones para realizar una primera fase de salvaguarda del patrimonio cultural ecuatoriano, incluido en este el CHQ. (Banco Interamericano de Desarrollo 2005)

Ahora, específicamente para salvaguardar el patrimonio del CHQ, en el año 2014 se presentó la propuesta para la aprobación del Programa de Rehabilitación del Centro Histórico de Quito – Segunda Etapa, donde se utilizaron datos pre-censales sobre la población del sector, información obtenida del INEC del pre-censo Nacional de Población y Vivienda de noviembre 2001. De acuerdo con estos datos, la población residente en el CHQ se estimó en 50.200 habitantes, distribuidos espacialmente de manera no uniforme; entre el área periférica y el núcleo central, en general eran hogares de escasos recursos. Adicionalmente, más de 350.000 personas visitan diariamente el

centro por razones laborales, comerciales, educativas, y/o cambio obligado en su transporte. (Banco Interamericano de Desarrollo 2005)

Así también, se supo que en el año 2000 existían en el centro más de 10.000 comerciantes informales, de los cuales el 80% se localizaba en la parte central. Después de una etapa de preparación y participación colectiva de varios años, en el 2003 se re-localizaron más de 6.000 comerciantes en centros comerciales permanentes y los comerciantes mayoristas se re-localizaron al sur de la ciudad, fuera del CHQ. (Banco Interamericano de Desarrollo 2005). Con esto se incentivó a que el centro se convierta en un verdadero atractivo turístico, donde la movilidad peatonal ya no resulta tan caótica, las fachadas de las edificaciones patrimoniales eran ya visibles, es decir, se dio otro aspecto a esta zona.

Dentro del mismo Programa, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito debió elaborar el Plan Especial del Centro Histórico de Quito, el cual resume la estrategia de intervención en el centro hasta el año 2010. En esta se plantean una serie de objetivos prioritarios:

1. “Valorización de espacios y símbolos que garantice y proyecte la capitalidad de Quito.
2. Recuperación de la habitabilidad.
3. Creación de condiciones favorables para la cultura, el ocio y la recreación.
4. Reordenamiento e impulso de las actividades económicas.
5. Potencialización de la capacidad turística. La participación del capital privado, y la recuperación del centro como área residencial son considerados factores claves para garantizar la sostenibilidad de los logros alcanzados.” (Banco Interamericano de Desarrollo 2005)

Como se observa, específicamente el objetivo número cinco hace referencia a la importancia de generar recursos para el incremento del turismo, y se considera a esta actividad como un factor clave para que el proyecto se mantenga en el tiempo. Es así que ahora en el año 2015, la ciudad conserva el patrimonio de mejor manera. Gracias a este se ha ganado varias nominaciones a nivel internacional, como el *World Travel Awards* en los años 2013, 2014 y 2015, lo que ha masificado la llegada de turistas y por ende la diversificación de los servicios.

Una tendencia es el apareamiento de planta hotelera de primera, entre los alojamientos más antiguos se tiene al Hotel Plaza Grande, ubicado en lo que antes fue el Hotel Magestic, y que ahora forma parte de la cadena hotelera internacional Swissotel. Por otro lado, la inversión privada ecuatoriana no se ha quedado atrás y se tiene al Hotel

Gangotena en una de las esquinas de la Plaza de San Francisco, o el Hostal Patio Andaluz de la cadena Cialcotel, en la calle García Moreno.

A Quito también se le ha considerado, por varias revistas extranjeras, como un destino que debe visitarse antes de morir, y en el año 2014 participó para formar parte de las 7 ciudades maravillas del mundo, y aunque no estuvo dentro de este número, si llegó a ubicarse en los primeros 14 puestos.

2.3.2. Turismo receptor local

Tomando en cuenta el desarrollo que ha tenido la ciudad, el Municipio del DM Quito, declara que por ser la capital es el centro turístico más importante del país. Esto ha hecho que la ciudad esté dotada de bienes y servicios para sostener su estructura social y productiva. Se han hecho inversiones altas, por ejemplo; para la transformación del transporte terrestre, renovando carretas, se cuenta con nuevos terminales terrestres y aéreos. Además, que desde Quito sale la red ferroviaria, hace poco restaurada y ahora también convertida en un atractivo turístico de importancia, con sus terminales y estaciones remodeladas (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 13).

Para corroborar estas afirmaciones, de acuerdo a datos de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, la cantidad de turistas no residentes que ha arribado a Quito en el periodo 2007-2014, es la siguiente:

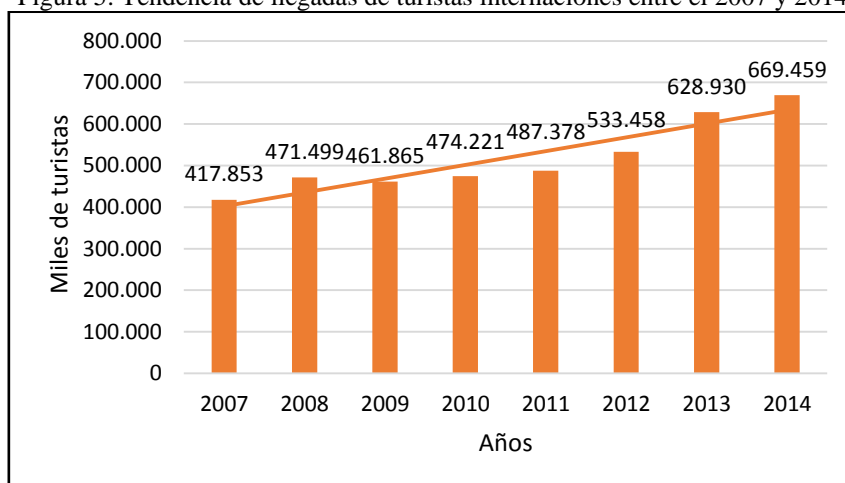
Tabla 5. Llegadas internacionales de turistas no residentes 2007-2014

| Llegadas internacionales de turistas no residentes, período 2007 - 2014 | | | | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|
| Periodo | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Promedio 2007 - 2013 |
| ene-dic | 417.853 | 471.499 | 461.865 | 474.221 | 487.378 | 533.458 | 628.930 | 669.459 | 518.083 |
| ene-oct | 345.267 | 395.928 | 379.771 | 394.830 | 402.070 | 432.491 | 508.310 | 561.809 | 391.726 |

Fuente: Quito Turismo 2014.

Como se puede observar existe un incremento sustancial de visitantes internacionales en los últimos años, probablemente esto se debe a la aplicación de políticas gubernamentales relacionadas con la promoción de Ecuador a nivel mundial y a los premios obtenidos por el DMQ. En la siguiente figura, se presentan los datos de tabla 5 pero con una línea de tendencia que muestra que cada año hay un incremento de turistas que visita la ciudad.

Figura 5. Tendencia de llegadas de turistas internaciones entre el 2007 y 2014

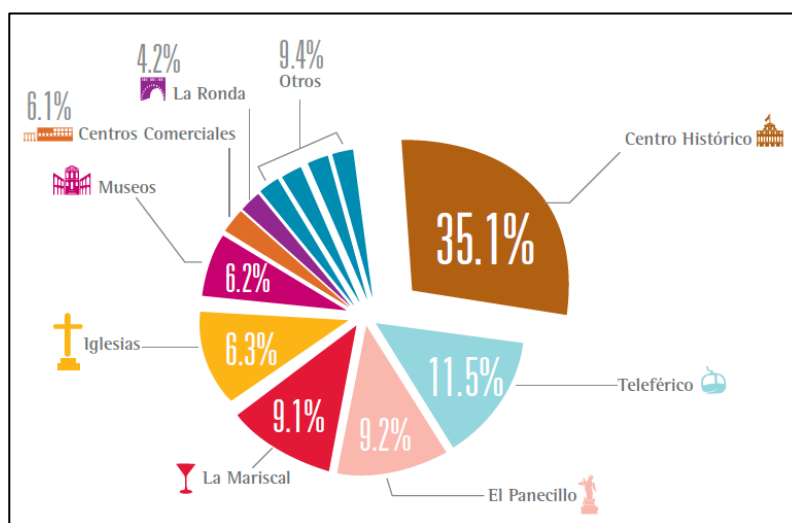


Fuente: Quito Turismo 2014.

2.3.3. Principales atractivos turísticos de Quito

De acuerdo a los datos obtenidos por Quito Turismo en un estudio realizado a visitantes extranjeros, se observa que el atractivo más visitado es el Centro Histórico con un 35.1% de los encuestados. Ahora, si se suma el 4.2% de La Ronda y el 9.2% del Panecillo, lugares que se consideran muy ligados al Centro Histórico, y el 6.3% de las iglesias, en su mayoría ubicadas en esta zona, se tiene como resultado total 54.8%. Considerando así al CHQ como el principal y más importante atractivo de la ciudad. Por otro lado, se tiene la visita a los alrededores de la ciudad, que también cuentan como motivación para el arribo de turistas, entre estos se destacan: la Mitad del Mundo con el mayor porcentaje de 66.6%, le siguen muy por debajo Papallacta, Cumbayá y Tumbaco. (Ver Anexo A)

Figura 6. Lugares más visitados por turistas en Quito.



Fuente: Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, 2013

2.3.4. Zona Especial Turística (ZET)

En la búsqueda por la mejora de las actividades turísticas en la ciudad de Quito, bajo la responsabilidad de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico o llamada también Quito Turismo, el Consejo Metropolitano aprueba la Ordenanza Metropolitana 0236 para establecer “los instrumentos de regulación, control, y promoción del desarrollo de la actividad turística en el Distrito Metropolitano de Quito”, (Concejo Metropolitano de Quito 2012) con fecha 24 de abril de 2012. En resumen, se indican los parámetros de acción de Quito Turismo sobre los prestadores servicios turísticos, se especifica los requerimientos legales que cada negocio debe cumplir para su funcionamiento, se declaran las Zonas Especiales Turísticas (ZET) y en base a estas, se plantea bases para la planificación territorial y uso del suelo, control y desarrollo de las zonas.

Pero, ¿qué es una Zona Especial Turística?, según la definición de la Ordenanza, en el capítulo IV, sección primera, artículo 21, las ZET “es el territorio dentro del Distrito Metropolitano de Quito que, al tiempo de reunir características y condiciones para la ejecución de una política turística común, ha sido declarado como tal en razón de cualquiera de los siguientes factores:

- La presencia intensiva de recursos y atractivos turísticos;
- Concentración territorial, actual o previsible, de establecimientos en los que se realicen actividades calificadas como turísticas, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional; o,
- La expedición de instrumentos de planificación en que se priorice la promoción y fomento al ejercicio de actividades turísticas.” (Concejo Metropolitano de Quito 2012).

Para una zona sea declarada como ZET, deberá cumplir con ciertos requerimientos, para lo cual se recolectará y revisará información relevante de la zona, como por ejemplo: cada zona deberá contar un inventario y valoración de recursos y atractivos turísticos, entre otros. Y el organismo facultado para declarar la ZET será el Concejo Metropolitano, a través de la Resolución de Declaración mediante una ordenanza municipal. (Concejo Metropolitano de Quito 2012).

Es importante resaltar que las ZET cuentan con atractivos y servicios que convocan a miles de turistas, sean estos nacionales o extranjeros, en paseos de un día o quienes han realizado largos. Para que estas zonas funcionen, su organización y manejo

estará bajo los lineamientos de un plan de gestión específico, para impulsar ámbitos como:

- “Movilidad y accesibilidad a las áreas.
- Higiene y control sanitario.
- Control y fomento de establecimientos y actividades turísticas.
- Información turística y señalización.
- Mantenimiento y adecentamiento del espacio público.
- Fomento de la seguridad” (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.).

Cabe mencionar que, mediante “Resolución Administrativa podrán ser expedidas Reglas Técnicas a ser aplicadas de modo general en las Zonas Especiales Turísticas, sin perjuicio de aquellas particulares que se incorporen en los correspondientes Planes de Gestión” (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.).

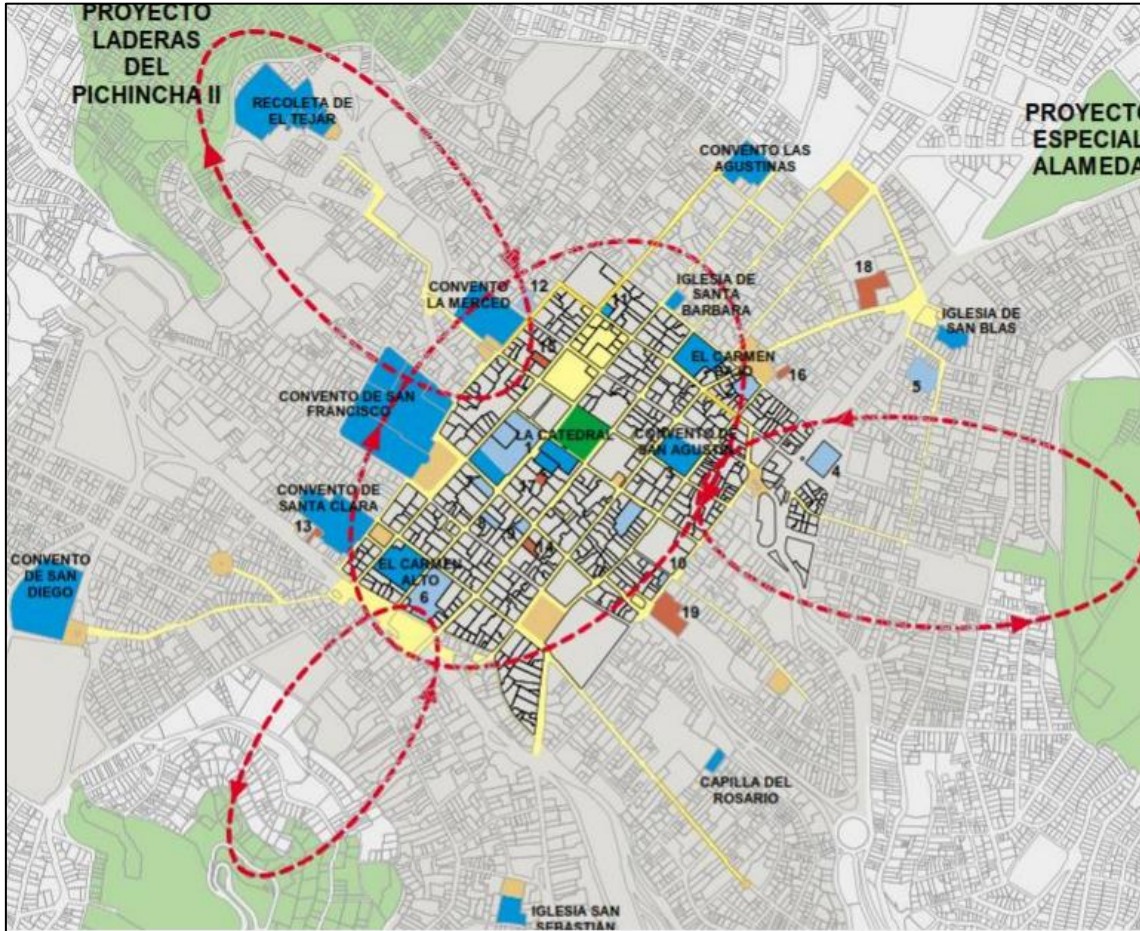
En la misma Ordenanza 0236, se declaran en Quito dos Zonas Especiales Turísticas; el Centro Histórico y el sector de La Mariscal. Estas cuentan con su plan de gestión para el fomento y promoción de las actividades turísticas, también se encuentran normas que regulan y fortalecen a los negocios, mejoran los servicios y se desea alcanzar mayor calidad en el servicio. Todo esto fue aplicado, siguiendo el ejemplo de otras capitales mejor posicionadas a nivel turístico en el mundo, tales como: Bogotá, Lima y Buenos Aires, que cuentan ya con buenos resultados. (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.).

Para mayor referencia se presenta en el Anexo B, la Ordenanza Municipal N° 0236 (Capítulo IV De las Zonas Especiales Turísticas), la cual se especifica todo lo relacionado a las ZET en la ciudad de Quito.

2.3.5. La ZTE Centro Histórico de Quito

El Centro Histórico de Quito (CHQ), en conjunto es sin duda el atractivo turístico principal de la ciudad, en términos de la lógica de organización del espacio turístico de Quito. Ha sido tratado como una zona de interés turístico, comercio y sede de organismos públicos (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 6). En la siguiente figura se presenta el Mapa de ocio y turismo del CHQ, donde se detallan las zonas de mayor influencia y los atractivos individuales que componen todo el sector.

Figura 7. Mapa turístico del CHQ.



Fuente: Alcaldía del DMQ s.f., 8. ²

Nota explicativa: la simbología de la figura es: círculos punteados de color rojo representan los circuitos turísticos; cuadro de color amarillo pertenecen a la red de espacios públicos; los rectángulos de color naranja son plazas y centralidades; rectángulos de color azul representa la arquitectura monumental religiosa; los de color celeste son teatros, museo y centros culturales; finalmente los de color rojo son cines.

El concepto de esta Zona Especial Turística privilegia las actividades de ocio y uso del tiempo libre dentro de un espacio definido por las características del patrimonio cultural conservado, que establece limitaciones tanto en el uso de los recursos, como de los espacios públicos (calles y plazas) que están sujetos a políticas de manejo y protección. En el estricto sentido del uso turístico en esta zona se ha consolidado una superficie relativamente pequeña en la que se incluyen las plazas fundacionales y los conventos de mayor visitación (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 61).

Los límites de la ZET Centro Histórico son:

- Norte: Calle Briceño
- Sur: Calle Ambato

² El mapa fue desarrollado en el Plan Especial del Centro Histórico de Quito, del año 2003.

- Este: Avenida Pichincha
- Oeste: Avenida Mariscal Sucre (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.).

La ZET Centro Histórico está dividida en tres sectores: A, B y C, tal como se expone en la siguiente ilustración:

Figura 8. División de la ZET CHQ



Fuente: Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f..

- Sector A: Área Turística Cultural: Este es el núcleo de la zona, donde se dio la fundación de la ciudad y se ha consolidado como el espacio de visita turística. Este territorio de 38 manzanas se caracteriza por concentrar los atractivos y las actividades de visita turística. Además, contiene la mayoría de las facilidades y servicios de apoyo, se conforma como en torno a la Plaza de la Independencia (Plaza Grande) que, es el punto de encuentro y partida de los circuitos de visita de la ZET. Se resalta que por el status de “Patrimonio de la Humanidad”, las políticas alrededor de estos bienes patrimoniales y simbólicos como un espacio de conservación, confieren a esta ZET limitaciones respecto al desarrollo de las actividades turísticas, por las restricciones en la intervención sobre los bienes declarados y también para el desarrollo de la visita. Por lo cual las posibilidades de

incremento y ampliación de las instalaciones turísticas deberán encuadrarse en las políticas vigentes.

- Sector B: Área Residencial – Comercial: es un área extensa en la que conviven actividades de diversa condición pero se caracteriza por el intenso uso comercial, en menor grado, son de vivienda. También, están implantados establecimientos educativos, de culto, salud y dependencias administrativas. Existen algunos inmuebles patrimoniales testimonio de la época republicana, que han sido objeto de intervenciones para ser recuperados y así mejorar la imagen del conjunto urbano-arquitectónico que es fundamental para complementar el ambiente turístico.
- Sector C: Área Residencial: Consta de la parte perimetral prolongada hacia las colinas que rodean al Centro Histórico, aquí no se realizan actividades turísticas, por lo tanto, se deben seguir las regulaciones de conservación patrimonial para mantener el uso prioritario de vivienda. Se dice que en estos barrios tradicionales se mantiene la producción y el patrimonio inmaterial que aportan buena parte de la identidad quiteña, se considera su permanencia vital para la dinámica urbana del Centro Histórico y para efectos de conservar el intrincado paisaje urbano característico de la ciudad antigua, que es otro de los atractivos de la visita turística (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 62-63).

Así también, se señala en el Plan de Gestión para la ZET Centro Histórico, que es en esta zona donde se concentra la mayor cantidad de atractivos turísticos culturales del D.M. de Quito, destacándose principalmente los siguientes de forma jerárquica:

1. La Catedral Metropolitana,
2. La Iglesia del Sagrario
3. La Iglesia de Santo Domingo
4. La Basílica del Voto Nacional
5. La Iglesia de la Compañía
6. La Iglesia y Convento de San Francisco
7. La Capilla del Robo
8. La Iglesia de San Sebastián
9. El Monasterio e Iglesia de la Concepción
10. La Iglesia de Santa Bárbara
11. La Iglesia de Sn Marcos
12. La Iglesia de San Blas
13. La Iglesia de San Agustín
14. La Iglesia y Monasterio de la Merced
15. El Convento del Carmen Bajo
16. El convento de Santa Catalina
17. El Convento del Carmen Alto

Por otro lado, se señalan los museos considerados de mayor importancia en el CHQ, tales como: Jacinto Jijón y Caamaño, Numismático, Fray Pedro Bedón, Casa de Sucre, Miguel de Santiago, Manuela Sáenz, Alberto Mena Caamaño, María Augusta Urrutia, Fray Pedro Gocial, Arte Colonial y Escuela Taller Quito, Arte Barroco Colonial (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 9).

Según el estudio de oferta y demanda de servicios turísticos del Centro Histórico de Quito (Centro de Servicios para el Empleo y la Microempresa de la Zona Centro), los atractivos más visitados del Centro Histórico son

- Plaza Grande
- Iglesia de la Compañía.
- Plaza e Iglesia de San Francisco
- Centro Cultural Metropolitano.
- Panecillo
- Pasaje Arzobispal
- Basílica
- Museo de la Ciudad
- Plaza e Iglesia Santo Domingo
- Iglesia de La Merced
- Palacio de Gobierno
- Catedral Metropolitana (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 18).

Así también, se señala que esta zona turística especial cuenta con algunas condiciones, a favor y en contra, para el desarrollo del turismo, entre ellas: tiene un espacio continuo con alta concentración de atractivos culturales; la estructura del espacio turístico público y patrimonial como plazas, iglesias y conventos, están conectadas en un paisaje urbano adecuado para el uso peatonal. Por otro lado, también se toma en cuenta que existen limitaciones como el equipamiento de lugares de información y orientación para el turista, servicios higiénicos y atención al visitante en general. Adicional, las facilidades turísticas para un segmento de alto nivel de gasto son escasas y, finalmente, hay dificultades logísticas para el acceso y transporte del visitante, entre otras cosas. (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2014, 21).

Capítulo tercero

Sector alojamiento en la ZTE Centro Histórico de Quito (CHQ)

3.1. Evolución del sector alojamiento en la ZTE CHQ entre el 2003 y 2013

3.1.1. Categorización hotelera

La categorización está a cargo del Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. La clasificación de los alojamientos en Ecuador es de la siguiente manera:

Tabla 6. Clasificación y categorización de los servicios de alojamiento en Ecuador.

| # | Tipo | Nomenclatura | Extracto de la definición | Categorización |
|---|--------------------|--------------|--|--------------------|
| 1 | Hotel | H | Cuenta con habitaciones privadas, con cuarto de baño privado. | De 2 a 5 estrellas |
| 2 | Hostal | HS | Cuenta con habitaciones privadas o compartidas, con cuarto de baño privado o compartido. | De 1 a 3 estrellas |
| 3 | Hostería | HT | Cuenta con habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño privado, que pueden formar bloques independientes. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deporte. | De 3 a 5 estrellas |
| 4 | Hacienda turística | HA | Cuenta con habitaciones y cuarto de baño privado, localizadas dentro de paisajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como la siembra. | De 3 a 5 estrellas |
| 5 | Lodge | L | Cuenta con habitaciones privadas y cuarto de baño privado, y/o compartido. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisajes. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula, mantiene armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones, tales como la observación de flora y fauna. | De 3 a 5 estrellas |
| 6 | Resort | RS | Complejo turístico con habitaciones y baño de aseo privados, su propósito principal son las actividades de recreación, diversión, deportivas y/o descanso. Posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios. | De 4 a 5 estrellas |

| | | | | |
|---|----------------------|----|---|-----------------|
| 7 | Refugio | RF | Cuenta con habitaciones y cuartos de baños privados y/o compartidos. Dispone de área de estar, comedor y cocina. Se encuentra localizado en montañas y áreas naturales protegidas. Su finalidad es servir de protección a personas que realizan actividades de turismo activo. | Categoría única |
| 8 | Campamento turístico | CT | Cuenta con el servicio de hospedaje para que las personas puedan pernoctar en tiendas de campaña, dispone con un mínimo de cuartos de baño cerca del área de campamento. Los terrenos se encuentran debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para la preparación de comida, ofrece seguridad y señalética interna. | Categoría única |
| 9 | Casa de huéspedes | CH | El servicio de alojamiento se ofrece en la vivienda donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones y cuartos de baño privados. Su capacidad será entre 2 a 4 habitaciones, con un máximo de 6 plazas por establecimiento. | Categoría única |

Fuente: Ministerio de Turismo, Reglamento de alojamientos turísticos, 7-8.

Nota explicativa. Cabe mencionar que a pesar de estar vigente el reglamento, los datos aún emitidos por el MINTUR en sus catastros no cuenta con la categorización por estrellas, se mantienen en: lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría.

3.1.2. Crecimiento del sector alojamiento

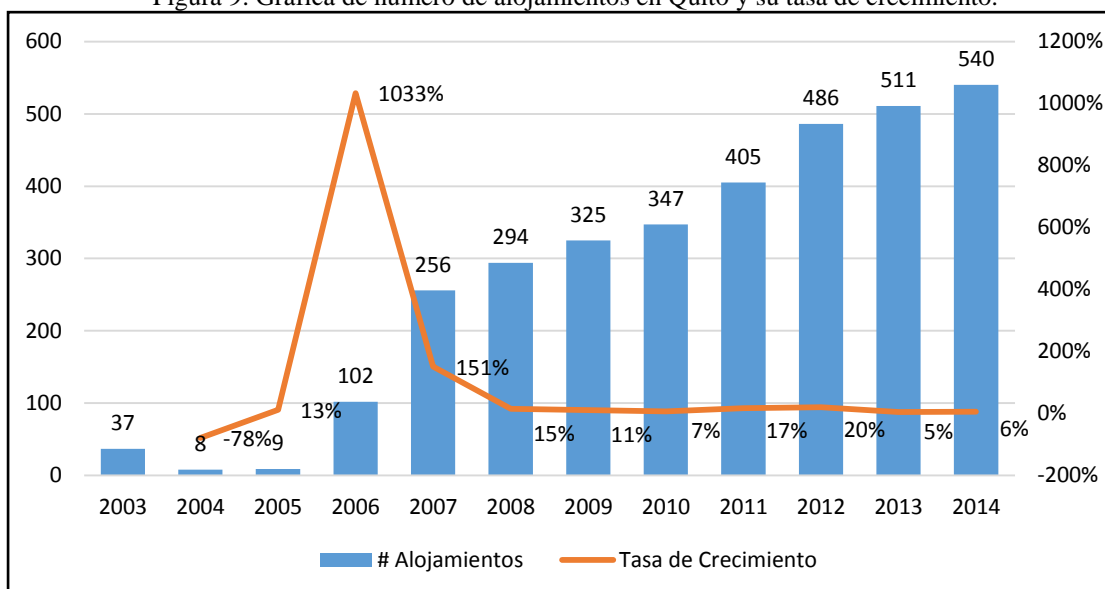
En esta parte se hará el estudio histórico del desarrollo del sector alojamiento en la ciudad de Quito, ya que los datos proporcionados por el MINTUR no son del todo claros a lo largo de los años. Las políticas de recolección de los mismos han sufrido cambios y variaciones, en algunos años hasta se observa que estos están incompletos. El proceso aplicado para la obtención de la información fue por medio del mail catastros@turismo.gob.ec, a cargo de Evelyn Peñaherrera del departamento de Dirección de Registro y Control, por lo cual se considera a esta la información oficial y con la que se ha preparado el siguiente análisis.

Hay que tomar en cuenta que en los archivos solo se encuentra la información de los lugares de alojamiento registrados cada año, es por eso que en los años 2003, 2004 y 2005, no pueden considerarse del todo reales, lamentablemente no existe otro tipo de fuente que se pueda utilizar para sacar el histórico que se desea. Dentro del catastro los lugares tomados en cuenta como alojamientos son: albergue, apartamento turístico, hostel, hostel residencia, hotel, hotel apartamento, hotel residencia, motel y pensión. Las categorías son de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta.

a. *Número de establecimientos y Tasa de Crecimiento*

En la gráfica se puede observar en las barras de color azul el número de establecimientos registrados en los catastros del MINTUR desde el año 2003 al 2013 (ver Anexo). La línea naranja representa la tasa de crecimiento y sus porcentajes en comparación al año anterior.

Figura 9. Gráfica de número de alojamientos en Quito y su tasa de crecimiento.



Fuente: Elaboración propia, con datos de los catastros del MINTUR.

Como se puede observar en la figura 9, el crecimiento de los lugares de alojamiento en la ciudad de Quito es continuo a partir del año 2006, se tiene este pico entre los años 2005 y 2006 por algunos factores, entre los que se puede presumir debido a la inestabilidad política entre 1997 y 2006, con la destitución de varios presidentes. (Dávalos 2012) Los procesos a nivel nacional en las instituciones públicas no eran eficientes, existía mucha desinformación, malestar y falta de liderazgo, por lo cual se pierde la importancia de seguir parámetros claros, y el sector turístico no fue la excepción. En la entrevista con el conocedor en turismo, Msc. Walter Ocaña (2015), dice que en esta época, posiblemente, muchos negocios turísticos no cumplieron con las normativas de registro adecuadas para su funcionamiento, entre ellas por el medio de perder o quebrar sus negocios por la inestabilidad existente. Además, que la falta de personal en el MINTUR no abastecía para las inspecciones que se debían hacer con regularidad a los establecimientos turísticos a nivel nacional, provocando una falta de interés en los dueños de estos por seguir las regulaciones necesarias.

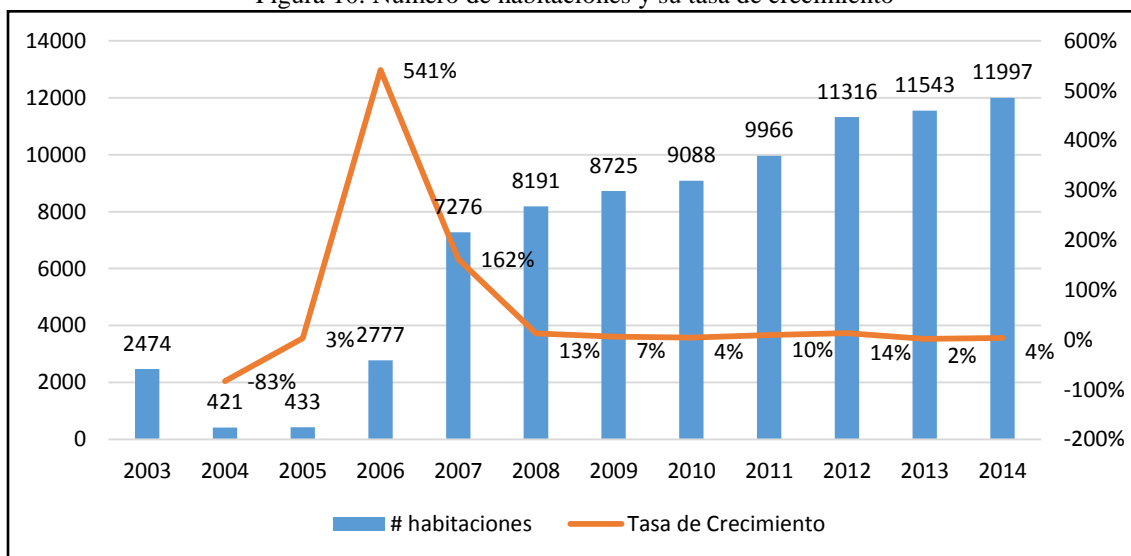
Otra de las razones que se pueden presumir para esta inexactitud en los datos, se debe a que la responsabilidad de los registros de los establecimientos turísticos del

Distrito Metropolitano de Quito, fueron llevados de forma muy general por el Ministerio de Turismo, a pesar que mediante Ordenanza No. 057, del 14 de septiembre del 2001, el Concejo Metropolitano junto con el MINTUR firmaron el Convenio de Transferencia de Competencias a favor de a la antigua Cámara Metropolitana de Turismo y así se transfiere las funciones de registro estadístico, entre otras cosas, a esta institución de la Alcaldía de Quito. En el año 2008, está cámara se transforma a la Empresa Metropolitana Quito Turismo y se inicia con un proceso más regulado, (Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito 2008), pero es recién “el 5 de mayo de 2010.- en el Registro Oficial N° 186, se publicó la Ordenanza Metropolitana N° 309 que crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico”, (Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.), mejor conocida como Quito Turismo, que en la actualidad es la responsable por el manejo claro de los registros, seguimiento a los cumplimientos de ley, entre otras cosas, a todos los establecimientos turísticos dentro del D.M. de Quito.

En definitiva, para este parte del análisis se tomará como reales los datos a partir del año 2008, aunque en las gráficas consten desde el 2003. Se ha añadido para un mejor estudio los datos del año 2014 y así contemplar un periodo de tiempo más amplio. Hay que notar que en la figura 9, que la tasa promedio de crecimiento desde el año 2008 al 2014 es del 11,57%, por lo que se podría considerar bastante bueno, a pesar de que en el 2013 y 2014 hay un descenso considerable en relación a los años anteriores.

b. Número de habitaciones

Figura 10. Número de habitaciones y su tasa de crecimiento



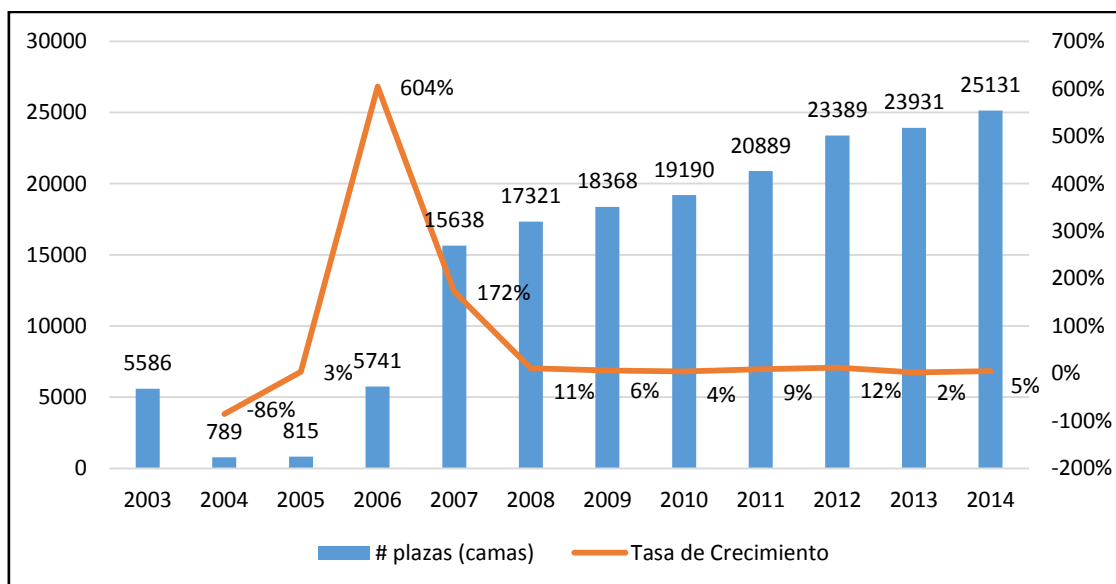
Fuente: Elaboración propia, con datos de los catastros del MINTUR.

Dentro de la información de los catastros del MINTUR, se pudo obtener la tasa de crecimiento en relación al número de habitaciones ofertadas en todos los alojamientos de Quito, haciendo un comparativo entre los años estudiados. En la Figura 10, se puede observar que al igual que el crecimiento de los alojamientos, entre los años 2004, 2005 y 2006, se tiene esta incoherencia en los datos por la falta de registros adecuados. De ahí en adelante, entre los años 2007 al 2014, se mantiene el crecimiento, aunque es en los años 2012 y 2013 donde más se evidencia este incremento, para el 2013 se tiene un descenso considerable y apenas se recupera en el 2014, la tasa promedio entre el 2008 y 2014 es de 7,7%.

c. Número de plazas (camas)

En este literal hay que tomar en cuenta que se está comparando la capacidad máxima de todos los alojamiento, por medio del número de plazas o camas, es decir, la diferencia del literal anterior se toma en cuenta la cama como tal, por ejemplo: en una habitación triple entran 3 personas, estas pueden ser acomodadas en 3 camas individuales de una plaza cada una, o también se oferta una cama de dos plazas (2 personas) y una cama de una plaza. Como resulta complejo se hace un conteo del número de camas independientemente del tamaño de la misma y así se puede comparar el totalizado de un año frente al del siguiente.

Figura 11. Número de plazas (camas) y su tasa de crecimiento.



Fuente: Elaboración propia, con datos de los catastros del MINTUR.

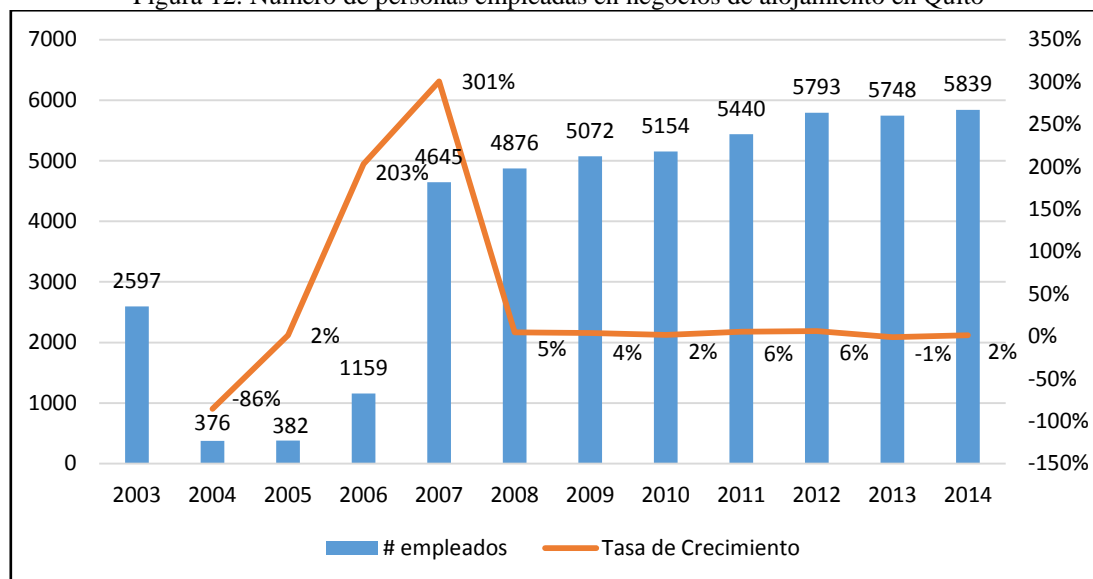
Al igual que el cuadro anterior, se mantiene la tendencia entre el año 2003 al 2006, con este pico muy alto, el resto de años el crecimiento en número de plazas se

mantiene, aunque cabe señalar que para el año 2013 se tiene el menor crecimiento, con apenas un 2%, para el año 2014 se recupera, la tasa promedio de crecimiento en este caso es de 7%.

d. Población ocupada en esta actividad

Un punto importante al momento de analizar los registros del MINTUR, es el total de las personas que trabajan en este tipo de negocios, y se obtiene el siguiente gráfico.

Figura 12. Número de personas empleadas en negocios de alojamiento en Quito

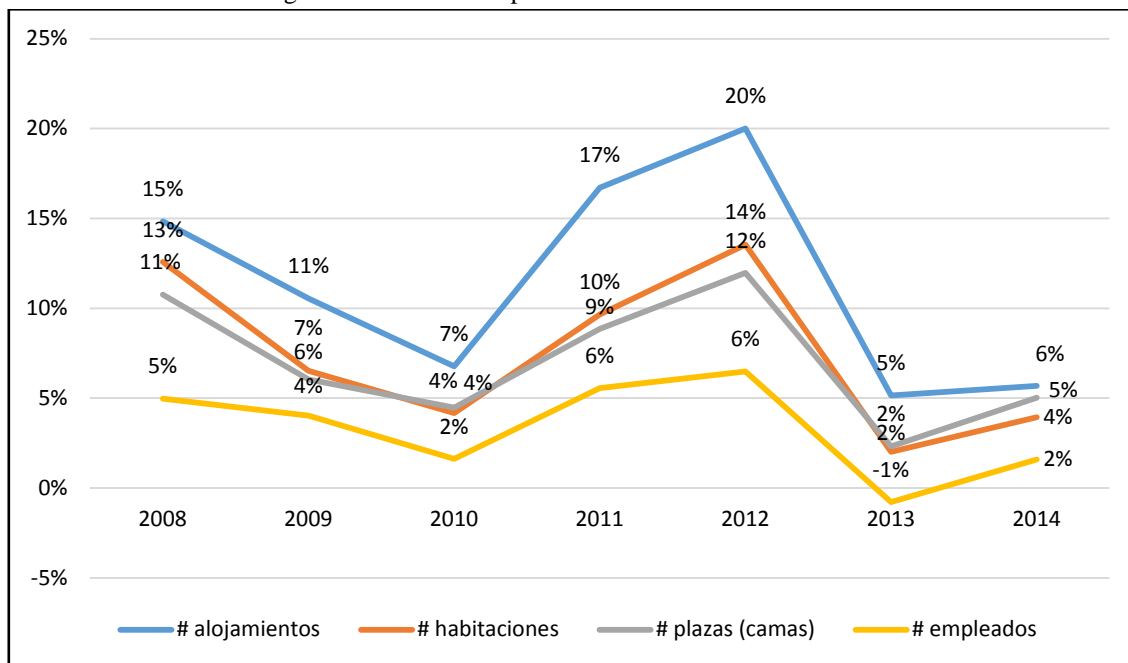


Fuente: Elaboración propia, con datos de los catastros del MINTUR.

En esta figura, se puede observar que el pico de crecimiento está desde el 2006 y superado en el 2007, pero aunque en los siguientes años se tiene un incremento, este es menor a las otras variables analizadas, la tasa promedio de crecimiento entre el 2008 y 2014 es de 3,4%. Otro dato que llama la atención es que comparando el año 2012 con el 2013, existe un decrecimiento del -1%, y para el año 2014 vuelve a ser positivo. Hay que señalar que en el caso de los registros, los datos son personas que se encuentran en nómina en cada uno de los negocios. En hoteles de 4 y 5 estrellas (lujo y primera), en temporada de eventos se suele contratar personal temporal, estos no constan en este análisis por no haber los registros resumidos.

A continuación se presenta una gráfica comparativa de las cuatro variables analizadas, número de alojamientos registrados en Quito, número de habitaciones, número de plazas (camas) y personas empleadas en esta actividad, en la que se comparan las tasas de crecimiento entre los años 2008 y 2014.

Figura 13. Gráfica comparativa de las tasas de crecimiento



Fuente: Elaboración propia

Tal y como se observa en la figura 13, las cuatro variables muestran una tasa de crecimiento similar, con picos en el 2008 y 2012, y con caídas en el 2010 y 2013. De acuerdo al Msc. Walter Ocaña, la caída en el 2010 se da porque en ese año se eliminó la tercerización, provocando que muchas personas contratadas por esos medios queden desempleadas para evitar que los empleadores tengan sanciones al respecto. Esto a su vez, incentivó en las empresas privadas a la contratación de personal a tiempo completo, lamentablemente en el sector alojamiento al no contar con una ocupación plena, durante el 2011 y 2012, tuvieron que aplicar otra vez despidos masivos y por ende se observa una debacle en el 2013. (Ocaña 2015) Así también, se puede ver que las variables de número de habitaciones y número de plazas (camas) han crecido de forma similar, sus porcentajes están paralelos, mientras que la tasa de crecimiento del número de empleados en el sector va por debajo de ambas, y el de número de alojamientos es superior a las otras tres.

3.2. Impactos del desarrollo del sector alojamiento en la ZTE CHQ

Todos los establecimientos en la ciudad, deben seguir ciertos procesos para poder obtener sus permisos de funcionamiento, en primera instancia, deben cumplir con obtener la LUAE - Licencia Única de Actividades Económicas, requisito para cualquier tipo de establecimiento dentro de la ciudad. Para el caso de establecimientos turísticos, se deben cumplir con los parámetros de la Ordenanza 236, que establece instrumentos

de regulación, control y promoción del desarrollo de actividad turística en la ciudad. En ésta se incluyen parámetros básicos de buenas prácticas sostenibles. Finalmente, los establecimientos pueden acceder a un tercer parámetro de calidad y sostenibilidad al cumplir la normativa del Distintivo “Q”. Al momento, este es voluntario y en su primera promoción, la obtención de la certificación fue gratuita.

Para el desarrollo de esta parte de la investigación, se ha tomado en cuenta, cómo se mencionó en la metodología y marco teórico, los parámetros aplicados por la empresa Rainforest Alliance, que da una certificación a nivel internacional para establecimientos de alojamiento turístico, esta es una de las más reconocidas en el mundo, a su vez ésta normativa se basa en los criterios de la GTSC (Ver Anexo C). Por otro lado, se tomó en cuenta la Norma de Smart Voyager Express, creada por la Fundación Conservación & Desarrollo, para ser aplicada en el 2011 en el plan piloto para el Distintivo “Q” de Quito Turismo. La finalidad de la norma es “encaminar a los establecimientos de servicio turístico, hacia acciones de buenas prácticas de turismo sostenible”. (Fundación Conservación & Desarrollo s.f.)

Con la información de estas fuentes, se procedió a elaborar una ficha a modo de lista de chequeo o *check list*, compuesta por 25 indicadores dentro de las tres variables de la sostenibilidad. Distributivamente se tiene 7 indicadores para la variable de económica, 6 para la socio-cultural y 12 para la ambiental. (Ver Anexo D) En las siguientes tablas se presenta la escala y la valoración para cada indicador y los rangos en los que serán calificados para verificar si cumplen o no con políticas de sostenibilidad.

Tabla 7. Cuadro de valoración para la evaluación de la ficha censal.

| Escala | Valor | Descripción |
|---------------------|--------------|--|
| Cumple | 1 | La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador. |
| Cumple parcialmente | 0,5 | La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro. |
| No cumple | 0 | La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar sus modelos de gestión. |
| No aplica | ---- | El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final. |

Fuente: Norma de Turismo Sostenible “Smart Voyager Express” para hospedaje, 8.

Tomando en cuenta los 25 indicadores de la ficha, cada uno valorado con UN (1) punto, el 100% de cumplimiento sería el total de 25 puntos. A partir de esto, se

establecieron rangos de acuerdo al puntaje obtenido por cada empresa y se aplicó una regla de tres simple para determinar los porcentajes y ponderación de cada una.

Tabla 8. Rangos de puntuación en base a la ficha censal.

| Rangos | Porcentaje | Ponderación |
|---------|------------|-------------|
| 20 - 25 | 80% - 100% | Excelente |
| 13 - 19 | 50% - 79% | Muy Buena |
| 6 - 12 | 24% - 49% | Buena |
| 1 - 5 | 5% - 23% | Regular |

Fuente: Elaboración propia

3.2.1. Resultados Generales

Según el Plan de Gestión de la ZET CHQ son 47 establecimientos registrados en esta zona, que corresponden al 9% de todos los establecimientos registrados en D.M. de Quito. El 100% corresponde a 521 establecimientos, el 24% son los 123 negocios ubicados en La Mariscal y el 67% se sitúa en el resto del DMQ, (Alcaldía de DMQ s.f., 15). Como se puede ver en comparación a la otra ZET de la ciudad, los alojamientos son pocos, por lo que en primera instancia sus impactos son menores y ayuda por estar localizada en esta zona patrimonial de conservación.

Es importante mencionar que, del 100% de alojamientos registrados en la ZET CHQ, de todas las categorías, se pudo tener acceso al 48.94%. Los factores por los que no se pudo concretar las citas fueron los siguientes:

- El dueño o administrador no se encontraba.
- Por vía telefónica no contestaron y al visitarles físicamente no dieron acceso.
- Pensaron que se era un inspector municipal o similar, a pesar de la explicación sobre que se trataba el trabajo.

Tabla 9. Total de establecimientos visitados

| Establecimientos | Número | Porcentaje |
|------------------|--------|------------|
| Registrados | 47 | 100% |
| Visitados | 23 | 48,94% |

Fuente: Elaboración propia

Ahora, hay que tomar en cuenta que de los 23 establecimientos visitados, 17 se encuentran en el Sector A de la ZET CHQ, es decir, el Área Turística Cultural, por ende se pudo conocer las políticas aplicadas del 73,9% de los establecimientos que más turistas reciben, más cercanos están a los atractivos turísticos y que se encuentran en el área de mayor influencia turística de toda la zona. Adicional, son estos los

establecimientos que físicamente se pudo constatar, han realizado cambios en sus infraestructuras para poder brindar mejores servicios de calidad.

Por otro lado, cómo parte del análisis de evolución del sector alojamiento, se preguntó cuánto tiempo de funcionamiento tiene el local y se obtuvo que la mayoría de establecimientos visitados tienen más de 15 años de funcionamiento en el sector, algunos de ellos no han sufrido mayores cambios en su estructura o de dueños.

Tabla 10. Años de funcionamientos de los alojamientos visitados

| Años de funcionamiento | # alojamientos | Resultados |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 a 5 años | 6 | 26,09% |
| 5 a 10 años | 5 | 21,74% |
| 10 a 15 años | 4 | 17,39% |
| 15 años o más | 8 | 34,78% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Otro factor tomado en cuenta, es la categorización del alojamiento, aunque estos datos se tiene en los catastros del MINTUR, se deseaba saber la percepción de los entrevistados. Específicamente los que no coincidieron son los de Lujo y Primera categoría, ya que de acuerdo a los parámetros establecidos para este tipo de categorización en el antiguo reglamento, un hotel para ser considerado de lujo debía tener una capacidad instalada grande, pero considerando que en el CHQ las edificaciones no son muy amplias, no se cumplía con este parámetro. Razón por la cual, de acuerdo a los catastros no hay hoteles de lujo en el centro histórico. Ahora, en los resultados que se presentan 3 de estos locales se consideran a sí mismos como de lujo.

Tabla 11. Categorización de los establecimientos analizados

| Categoría del alojamiento | # alojamientos | Resultados |
|----------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Lujo | 3 | 13,04% |
| Primera | 4 | 17,39% |
| Segunda | 5 | 21,74% |
| Tercera | 11 | 47,83% |
| Cuarta | 0 | 0,00% |
| Total | 23 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En los siguientes apartados se presentan los resultados obtenidos de cada indicador en la variable que le corresponde (económica, social y ambiental).

3.2.2. Variables Económicas

Para la elaboración de los indicadores en la variable económica, enfocada a la gestión empresarial, se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Gestión empresarial o administrativa.
- Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones.
- Independientemente de la categoría, estado de instalaciones respecto a higiene y aseo.
- Conocimiento y obtención de certificaciones de sostenibilidad y calidad.
- Capacitación de personal en políticas de sostenibilidad.

Tabla 12. Resultados de indicadores económicos.

| # | Indicador | Cumple | Cumple parcial | No cumple | No aplica | Total alojamientos | % | Conclusiones |
|---|--|--------|----------------|-----------|-----------|--------------------|------|---|
| 1 | Los documentos legales y permisos de operación se mantienen vigentes. (Ej. Pagos de impuesto, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, planillas laborales, etc.) | 23 | 0 | 0 | 0 | 23 | 100 | Todos los establecimientos explicaron que deben mantenerse al día en los permisos de funcionamiento, caso contrario corren el peligro de ser clausurados. Supieron manifestar que está pendiente el certificado de la Secretaría del Ambiente que se ha demorado por el trámite burocrático de esta organización. |
| 2 | Existe una política de sostenibilidad que abarque aspectos socio-culturales, económicos, ambientales y esté descrita en un manual o algún documento oficial de la empresa, dado a conocer a sus empleados, clientes y/o proveedores. | 11 | 7 | 5 | 0 | 23 | 47,8 | Aunque parece ser que la mayoría cuenta con una política de sostenibilidad, en realidad son solamente medidas básicas de cuidado y ahorro de agua y energía por un tema económico, más no porque conocen sobre el significado de un establecimiento sostenible. |

| | | | | | | | | |
|---|---|----|---|----|---|----|------|---|
| 3 | Conoce y cumple la ordenanza 236 para establecimientos turísticos en el CHQ como Zona Turística Especial. | 11 | 7 | 5 | 0 | 23 | 47,8 | La mayoría ha escuchado sobre la ordenanza, más no sabían a ciencia cierta de que se trataba y porqué debían cumplirla. |
| 4 | Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto o buen estado de mantenimiento, limpieza. (Inspección ocular de la planta física) | 16 | 7 | 0 | 0 | 23 | 69,6 | Este indicador se llenó observando las instalaciones de cada alojamiento, es decir, bajo la percepción del investigador. |
| 5 | Áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica. | 21 | 2 | 0 | 0 | 23 | 91,3 | Casi todos manifestaron que tienen un área específica para almacenar productos de limpieza y mantenimiento, y se conserva limpia. |
| 6 | Tiene un plan sobre principios de sostenibilidad (capacitación) dirigido al personal. | 12 | 7 | 4 | 0 | 23 | 52,2 | Para muchos de los entrevistados, su plan de capacitación se cumple únicamente al momento que ingresa un nuevo empleado a la empresa, más no se tiene un plan periódico para este fin. |
| 7 | La empresa cuenta con algún tipo de certificación de sostenibilidad o el Distintivo "Q" de calidad para establecimientos turísticos. | 8 | 4 | 11 | 0 | 23 | 34,8 | Algunos alojamientos tomaron al certificado que emite la secretaría del Ambiente, y que es parte de los permisos de funcionamiento, como un reconocimiento a sus buenas prácticas sostenibles. Así también, aquellos que han tenido reconocimientos en TripAdvisor ³ . |

Fuente: Elaboración propia.

Principales hallazgos:

- Cumplimiento de los permisos de funcionamiento y certificados exigidos.
- Poca aplicación de políticas de sostenibilidad, solo se aplican “medidas básicas de cuidado y ahorro” desde el aspecto económico pero no desde el enfoque de sostenibilidad.

³ TripAdvisor es una página web reconocida a nivel mundial por sus consejos para viajes respecto a los servicios en diferentes destinos. Esta también hace reconocimientos a los mejores establecimientos, basados en las opiniones de los consumidores.

- Escaso conocimiento sobre la Ordenanza 236 para establecimientos turísticos en la ZTE CHQ.
- Nulidad en el uso de buenas prácticas organizacionales respecto al manejo de áreas, productos y/o servicios críticos.
- Escases de planes periódicos para capacitación, lamentablemente no se asigna presupuesto para este tipo de inversión empresarial.
- A pesar de tener una certificación de sostenibilidad o el Distintivo "Q" de calidad para establecimientos turísticos, la mayoría de los establecimientos analizados no aplican planes y/o políticas que mejoren no solo su situación económica netamente dicha, sino los demás aspectos tanto para sus empleos como para sus clientes, sobre lo que involucra brindar un servicio de este tipo.

3.2.3. Variables Socio-Culturales

Para la elaboración de los indicadores en la variable socio-cultural, se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Responsabilidad Social Corporativa.
- Respeto a la interculturalidad.
- Relación con micro o pequeñas empresas cercanas a la zona de influencia.
- Motivación y capacitación al personal de forma general.

Tabla 13. Resultados de indicadores de variables socio-culturales

| # | Indicador | Cumple | Cumple parcial | No cumple | No aplica | Total alojamientos | % | Conclusiones |
|---|---|--------|----------------|-----------|-----------|--------------------|------|---|
| 8 | El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores. | 22 | 0 | 1 | 0 | 23 | 95,7 | La mayoría de establecimientos comentaron que hay personas de diferentes etnias trabajando con ellos, que el tema religioso no importa, lo importante es que quieran trabajar. Solo una persona mencionó que no contrataría personas gay o cubanos. |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|---|----|------|---|
| 9 | La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores. | 11 | 10 | 1 | 1 | 23 | 47,8 | Sobre la equidad de género, la mayoría de administradores dijeron que las mujeres deciden no aplicar a puestos en hoteles puesto que esto implica tener horarios rotativos, por ende al tener familia, hijos, no se les hace posible cumplir con sus tareas. Adicional, muchos de hoteles de tercera categoría cuentan con 3 a 5 empleados, por lo que no les interesa aplicar ningún tipo de política específica sobre equidad étnica o de género. |
| 10 | Existe algún programa de incentivos para las unidades de trabajo o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño. | 8 | 5 | 10 | 0 | 23 | 34,8 | Los establecimientos que cuenta con un programa de incentivos, se refieren al reconocimiento del empleado del mes y se les da algún tipo de bonificación. Como se observa la mayoría no cuenta con algo que pueda motivar al personal que es eficiente. |
| 11 | Instalaciones han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales. | 6 | 3 | 13 | 1 | 23 | 26,1 | La mayoría de edificaciones no tienen adecuaciones para personas con discapacidad, específicamente, según sus dueños, porque las mismas ordenanzas municipales prohíben cualquier tipo de modificación en los inmuebles. Por ende se les hace imposible adaptarlos, por otro lado el tipo de construcción de las casas tampoco ayuda mucho a este tipo de adaptaciones. |
| 12 | La empresa participa y estimula a sus trabajadores a participar en actividades comunitarias de desarrollo. (préstamo de instalaciones, voluntariados en proyectos o comunidades, donaciones) | 3 | 6 | 14 | 0 | 23 | 13,0 | Carencia de alguna filosofía de responsabilidad corporativa que está ligada a políticas de sostenibilidad. Muy pocos establecimientos aplican actividades como donar sábanas, toallas que ya no sean de utilidad para el alojamiento. |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----|---|----|------|---|
| 13 | Existe una relación de apoyo con micro o pequeñas empresas locales cercanas o de la zona de influencia. | 7 | 5 | 11 | 0 | 23 | 30,4 | El apoyo que presentan las empresas en únicamente con pequeñas panaderías aledañas, solo los grandes hoteles como Plaza Granda, Casa Andaluz y Gangotena, participan de proyectos comunitarios cercano para apoyar a las micro empresas aledañas. |
|----|---|---|---|----|---|----|------|---|

Fuente: Elaboración propia.

Principales hallazgos:

- Insuficiente claridad sobre políticas de contratación a personal para mantener la equidad étnica o de género.
- Carencia en las actividades para motivación al personal, no se cuenta con planes de incentivos o capacitación periódicos, donde el personal pueda desarrollarse individualmente.
- Lugares de alojamientos a pesar de estar registrados como establecimientos turísticos se los usa para la prostitución, esto da un aspecto de peligrosidad e inseguridad en algunos de los sectores del CHQ.
- Imposibilidad de adecuaciones especiales para personas con discapacidad.
- Poca aplicación de una filosofía de responsabilidad social corporativa.

3.2.4. Variables Ambientales

Para la elaboración de los indicadores en la variable ambiental, se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- Consumo de agua.
- Se adoptan medidas de ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros) cuando sea aplicable.
- Consumo de energía eléctrica.
- Acciones para la reducción de consumo de energía.
- Manejo de desechos sólidos.

Tabla 14. Resultados de indicadores de las variables ambientales.

| # | Indicador | Cumple | Cumple parcial | No cumple | No aplica | Total alojamientos | % | Conclusiones |
|----|--|--------|----------------|-----------|-----------|--------------------|------|--|
| 14 | Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua. | 17 | 4 | 2 | 0 | 23 | 73,9 | La mayoría dice cumplir con este indicador, pero de lo que se pudo hablar con el entrevistado, comentaron que el registro se lleva de forma muy básica y archivan los datos de la factura de agua, más no se hacen tablas donde se pueda establecer realmente un monitoreo, tampoco a nivel financiero. Lo único que supieron manifestar es que en temporada alta es cuando más se gasta porque se tiene más clientes. |
| 15 | Uso de dispositivos para reducir el consumo de agua en grifos, inodoros y/o riego. (Ej. Tanques para inodoros de menor galonaje) | 8 | 5 | 10 | 0 | 23 | 34,8 | Solo cumplen este indicador aquellos hoteles que se consideran de lujo y primera categoría, los que cumplen parcialmente son aquellos que debieron cambiar inodoros y pusieron los ahorradores, por el resto no se ha realizado ninguna acción. |
| 16 | La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua. | 19 | 3 | 1 | 0 | 23 | 82,6 | Las inspecciones están a cargo de las mucamas, quienes avisan a la administración en caso de encontrar una fuga en alguna habitación. Son en realidad los alojamientos de lujo y primera que tienen especificado mensualmente o trimestralmente una inspección destinada para este fin. |
| 17 | Las políticas y medidas para el uso eficiente de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios. | 9 | 8 | 6 | 0 | 23 | 39,1 | Solo los empleados son a los que se les informa sobre la importancia del ahorro del agua, los clientes no se les comunica al momento del <i>check in</i> este tema, excepto el lugares de mejor categoría. |

| | | | | | | | | |
|----|---|----|---|----|---|----|------|--|
| 18 | Cuenta con rotulación e información estratégicamente para promover que los clientes y empleados participen de sus acciones de uso sostenible del agua. | 11 | 2 | 10 | 0 | 23 | 47,8 | Solo alojamientos de mejor categoría cuentan con rotulación adecuada en habitaciones sobre las políticas de ahorro de agua y en algunos casos de energía. Un porcentaje alto no toman ninguna medida para informar a sus clientes sobre este tema. |
| 19 | Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones. (Ej. Paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas, etc.) | 6 | 3 | 14 | 0 | 23 | 26,1 | Fueron muy pocos aquellos que usan como fuente alternativa paneles solares, en otros casos y por cuestiones de emergencia cuentan con una planta a base combustible para poder dar energía al establecimiento. |
| 20 | Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos y luces cuando no están siendo utilizados (Uso de dispositivos especiales con sistema de apagado automático "Timers", bombillos eficientes de bajo consumo, reducción de intensidad "Dimmers", etc.) | 10 | 8 | 5 | 0 | 23 | 43,5 | Principalmente se hace uso de focos ahorradores, los alojamientos de mejor categoría si utilizan sensores en las áreas comunes. Solo los considerados de primera o lujo utilizan los Dimmers. |
| 21 | Se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos los sitios usados por la empresa. | 15 | 6 | 2 | 0 | 23 | 65,2 | Algunos hoteles supieron manifestar que si cuentan con los 3 tachos para la clasificación de la basura, pero lamentablemente al momento de botarla para que se lleve el carro recolector no sirve de nada porque Quito no cuenta con un plan de reciclaje y a la final toda la basura se une en el relleno sanitario o botadero. |
| 22 | Se evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no | 8 | 4 | 6 | 5 | 23 | 34,8 | Los establecimientos que no aplican son porque no tienen servicio de A&B de ningún tipo, tampoco tienen mini bar en habitaciones, principalmente estos |

| | | | | | | | | |
|----|--|----|---|----|---|----|------|--|
| | biodegradables. (Uso de vajillas desechables, botellas plásticas, etc.) | | | | | | | son los de tercera categoría. Los demás, usan botellas individuales en las habitaciones como parte de bienvenida, no utilizan botellones de agua ya que el turista tiene desconfianza por el origen de ese insumo, por ende se prefiere usar las botellas comunes. |
| 23 | Se reciclan o reutilizan plásticos, de aluminio, de vidrio u otros. | 12 | 4 | 5 | 2 | 23 | 52,2 | Las acciones de reciclaje se enfocan principalmente en la recolección de botellas plásticas. Otras acciones es reciclar aquellos insumos que ya no se usan como toallas y sábanas que son donadas a albergues, orfanatos, entre otros, es decir se reutilizan. |
| 24 | Se cuenta con información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos. | 5 | 4 | 12 | 2 | 23 | 21,7 | La mayoría no cuenta con rotulación o algún tipo de información para que el cliente pueda separar su basura. |
| 25 | Los desechos reciclables se entregan a alguna empresa pública o privada dedicada para este fin. | 12 | 6 | 4 | 1 | 23 | 52,2 | Específicamente se dijo que se pone la basura en los tachos que están en las calles del CHQ y que están separados por el tipo de desecho, otros dijeron que se las entregan a personas particulares que hacen esta función de recoger el papel y plástico, pero no hay un plan específico sobre este tema. |

Fuente: Elaboración propia.

Principales hallazgos:

- Poco control sobre el consumo de agua, por lo que implícitamente se evidencia un desperdicio de este bien.

- Carencia en la aplicación de una política de concientización sobre el gasto de los recursos de la empresa.
- Escuetas acciones para la reducción del consumo de servicios básicos en los establecimientos.
- A pesar de poca clasificación de residuos ejecutado en la fuente, a nivel local no se cuenta con una recolección clasificada por lo que cualquier esfuerzo ejecutado en los establecimientos no sirven de nada.
- Con respecto al reciclaje, las políticas son poco claras o se carece de un plan específico, pero si se procede al reciclaje de botellas plásticas e insumos que pueden ser donados y reutilizados (como toallas y sabanas).
- Se evidencia un poco más de acciones o conciencia sobre el ahorro de energía eléctrica.

3.2.5. Resultados totales de los indicadores

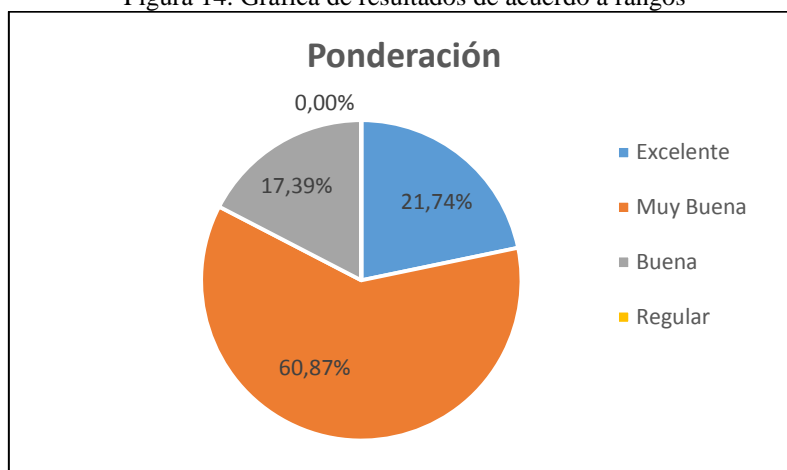
Como se mencionó anteriormente, se establecieron rangos y porcentajes totales para calificar a los establecimientos. Se sumó cada indicador (que valía 1 punto en caso de cumplir dicho indicador y así sucesivamente), es decir solo 5 alojamientos de 23, obtuvieron calificaciones en el rango de 20 a 25 puntos, obteniendo una ponderación de Excelente. Así también, se observa que la mayoría con el 60,87% tiene una calificación de Muy Buena, tomando en cuenta que llegaron a esa ponderación porque cumplían parcialmente con algunos de los indicadores a pesar de ser de segunda o tercera categoría. Finalmente, aquellos que están en la ponderación de Buena con el 17,39%, no se cuenta con alojamiento con una calificación por debajo de 5 puntos, por ende no caen en la ponderación de regular, lo que resulta bastante prometedor.

Tabla 15. Resultados totales de acuerdo a los rangos y ponderación planteados

| Rangos | Porcentaje | Ponderación | N° de alojamientos | Porcentaje |
|---------------|-------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|
| 20 - 25 | 80% - 100% | Excelente | 5 | 21,74% |
| 13 - 19 | 50% - 79% | Muy Buena | 14 | 60,87% |
| 6 - 12 | 24% - 49% | Buena | 4 | 17,39% |
| 1 - 5 | 5% - 23% | Regular | 0 | 0,00% |

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Gráfica de resultados de acuerdo a rangos



Fuente: Elaboración propia

Resumen de Impactos

Como se pudo observar en el punto 3.1.2., el desarrollo del sector alojamiento ha ido en aumento, las tasas de crecimiento de las variables analizadas demuestran que a partir del año 2008 es sostenido a pesar de tener algunos años de caída, hay un apareamiento de nuevos lugares de alojamiento y por ende de más oferta turística de servicios de alojamiento en el sector.

Al tomar en cuenta que toda actividad económica ocasiona impactos en la zona de influencia, los principales hallazgos obtenidos en la investigación de forma directa en las tres variables de la sostenibilidad arrojan resultados positivos y negativos, entre ellos se puede mencionar como los más importantes, los siguientes:

a. Impactos Positivos

- Se evidencia 100% de cumplimiento respecto a las normativas de permisos de funcionamiento. Lo cual es muy positivo porque el turista tiene más confianza en los servicios que conviene.
- Al momento de contratar personal, el 95,7% respeta la identidad religiosa, cultural o étnica de los postulantes.
- Se observa un incremento en la preocupación por el cuidado y ahorro del agua, ya que el 82,6% realiza revisiones periódicas a las instalaciones.

b. Impactos Intermedios

- Independiente de la categoría la preocupación por la presentación de los negocios es buena, un 69,6% se mantienen en buen estado.

- Existen acciones dirigidas al reciclaje y reutilización de recursos, al menos el 62,5% aplica algunas de ellas.
- La aplicación de acciones respecto a las políticas sostenibles es practicada por un 47,8% de los negocios estudiados.

c. Impactos Negativos

- Solo el 38,4%, de los alojamientos analizados, posee un tipo de certificación de calidad y/o sostenibilidad.
- No se evidencian mayores acciones para capacitación del personal y la motivación de estos, apenas 34,8% tiene algún tipo de plan basado en incentivos para sus mejores empleados.
- El cliente no tiene acceso, no conoce y no participa de acciones sostenibles durante su estancia, puesto que solo el 21,7% cuenta con información dirigida a estos y sus políticas.
- Apenas el 13% realiza acciones referentes a la responsabilidad social.

Adicional, para completar esta parte de impactos, se aplicó entrevistas a entendidos en temas turísticos, de desarrollo urbano, conservación, entre otros temas. En esta parte el diseño de la muestra es no probabilística, es decir, quedó a elección y decisión de la investigadora, tomando en cuenta cuatro variables se analizó a un grupo de profesionales con los que se tiene contacto y en base a una matriz de comparación se escogió a las dos personas señaladas (Ver Anexo E) Las dieron como resultado que ambos entrevistados cuentan con hojas de vida relacionadas a la actividad turística por más de 10 años, ambos cuentan con experiencia en investigaciones sobre desarrollo territorial, turismo sostenible, turismo comunitario, entre otros; ambos pertenecen a una comunidad académica relacionada a la actividad turística y han presentado varios análisis e investigaciones con temas relacionados a esta investigación.

Por otro lado, tomando en cuenta que este tipo de estudios pueden caer en la subjetividad por no contar con el cálculo de error estándar, se utilizó la ventaja de una muestra no probabilística que radica en su utilidad la cual no requiere de una representatividad de elementos de una población, sino de una controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas. (Universidad de Talca - Chile s.f.) En este caso se quiso contraponer opiniones acerca del mismo tema pero con dos posturas de formación diferentes, es decir, cada uno de los expertos posee puntos de vista distintos ya que su formación profesional es diferente. El primero Msc. Walter Ocaña

tiene una perspectiva desde el ecoturismo y desarrollo territorial, el otro Msc. Víctor Llugsha, en cambio cuenta con una formación en turismo histórico cultural, centralidades urbanas y áreas históricas. Las preguntas planteadas fueron exactamente iguales y esta es la información que se pudo obtener (entrevistas textuales ver Anexos F y G):

De acuerdo al Msc. Víctor Llugsha, el desarrollo de actividades turísticas vinculadas al alojamiento, están estrechamente ligadas al uso de suelo y a la posesión de las propiedades. Uno de los principales impactos y de los más visibles en la zona, es el denominado proceso de “Gentrificación”, en otras palabras, aquel que provoca que los precios del suelo o edificaciones suban cuando se ha hecho inversiones considerables en estos, fruto no deseado, sube el precio de los terrenos o casas de los vecinos. Esto a su vez provoca que los habitantes tradicionales de la zona, vendan sus terrenos y/o los abandonen, provocando el “Vaciamiento” del centro histórico. (Llugsha 2015)

Así también, mencionó que un impacto positivo es la preocupación por la conservación de los bienes patrimoniales, pero lamentablemente algunas edificaciones para poder adaptarse a estos cambios, han tenido que ser destruidas y reinventadas manteniendo solamente sus fachadas. Por otro lado menciona, que las normativas para la actividad son necesarias, la ciudad construida no puede ser modificada sustancialmente debido a que perdería su condición de patrimonio. A pesar de esto, la idea del turismo como sinónimo de desarrollo provoca que las personas de forma continua estén alentadas a vincularse al desarrollo de estas actividades, fruto de lo cual la informalidad e ilegalidad en la prestación de servicios y productos es una constante, que recorre las calles del CHQ. (Llugsha 2015)

A su vez, para evitar dar esta cara al turista, otro impacto es esta “Escenificación o maquillaje superficial” de las rutas turísticas, en otras palabras, por donde camina el turista, aparentemente no hay inseguridad, no hay prostitución, no hay venta ilegal de diferentes artículos, entre otros, para el Msc. Llugsha estas ilegalidades surgen porque hay un comercio, oferta y demanda, la zona se presta para estas actividades irregulares.

También dijo que una de las consecuencias del desarrollo turístico es, a lo que él llamó *Invisibilización* de un grupo específico de pobladores, los indeseados, ejemplo: indigentes, niños de la calle, etc., que han sido trasladadas a otras zonas que no sean turísticas, más no se ha hecho un ejercicio de acciones concretas para minimizar las personas en estas condiciones. Finalmente recalca que hay un fuerte desplazamiento no deseado de la población. (Llugsha 2015)

Por otro lado, el Msc. Walter Ocaña, en primera instancia señala que al tener un incremento de la actividad turística en un sector patrimonial, se dio más importancia a la edificación que las personas como tal, coincide con el planteamiento de Llugsha sobre este vaciamiento de la población en el sector. Esto a su vez afectó a negocios tradicionales, especialmente los que no pudieron adaptarse a los cambios, los cuales perdieron competitividad. Esta pérdida llevó a la no visualización de elementos patrimoniales evidenciados en las personas que se dedicaban a la elaboración de sombreros, el hojalatero, el talabartero, es decir, se dejó sin puesta de valor esta parte del patrimonio. (Ocaña 2015)

Al no haber este comercio tradicional, que creció con la ciudad durante muchos años, se tiene otro impacto, la pérdida del proceso identitario. Esto se relaciona sobre la importancia que se le dio a la imagen del CHQ, a una imagen estética, nuevamente no de las personas. Convirtiendo o aplicando un proceso, a lo que él llamó, Disneylandización del Patrimonio. En otras palabras, vender un producto turístico basado en una imagen no real dentro del espacio, lo que coincide con el anterior entrevistado sobre esta escenificación turística. (Ocaña 2015)

Finalmente, manifestó que muchos de estos impactos se dan por la ineficiente puesta en marcha de las actuales políticas públicas, las cuales buscan el bien común, pero en el caso del turismo éstas deben ser diferenciadas. Las normativas se aplican en negocios turísticos, dentro de los límites especificados en la ZET CHQ, pero ¿qué pasa con el turista cuando va a otras zonas no turísticas?, lo que concluyó es que no se ha planteado normativas para la parte del sector no turístico, la intervención para la mejora del producto solo se ha dado en zonas turísticas, se mantiene la pregunta y ¿quién decide lo que es turístico o no?

A continuación mediante una lista breve se resumen los impactos señalados por ambos entrevistados:

- Proceso de gentrificación.
- Efecto de vaciamiento de la zona.
- Preocupación por la conservación de bienes patrimoniales.
- Escenificación o maquillaje de las rutas turísticas. “*Disneylandización*” del Patrimonio.
- Ilegalidades o negocios irregulares.
- *Invisibilización* de pobladores “indeseados”

- Desplazamiento no deseado de la población tradicional
- Dar más importancia a la edificación y no a las personas como tal.
- Negocios tradicionales pierden competitividad y por ende desaparecen.
- No visualización de elementos patrimoniales.
- La estructura de convivencia, la vecindad, desaparece.

Capítulo cuarto

Propuesta de lineamientos sostenibles

Este capítulo está desarrollado para establecer lineamientos bases a seguir en los establecimientos de alojamientos ubicados en la ZET CHQ, aparte de aquellas que ya existen. En primera instancia la forma más adecuada de que un conjunto de negocios siga estos lineamientos sería por medio de una política pública, la cual según J. Emilio Graglia, dice que “son proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública a los fines de satisfacer necesidades de una sociedad” (Graglia 2012, 19). Otra definición emitida por el Banco Mundial, en su estudio de La Formulación de Políticas en la OCDE: Ideas para América Latina, dice que “Una política es un plan para alcanzar un objetivo de interés público.” (Banco Mundial 2010, 8) En ambos casos, se menciona bien común, tomando en cuenta que se tiene un proceso de planificación, ejecución y evaluación de la política.

En el caso del estado ecuatoriano, define a las políticas públicas como “un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario, y que se convierte de esta manera en materia de política de Estado.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2011, 10)

En el presente estudio, se pudo identificar en el capítulo 3, que la principal problemática es que la mayoría de alojamientos turísticos ubicados en la ZET CHQ, no cuentan con políticas claras aplicables sobre la sostenibilidad en estos negocios, basados en los tres ejes principales de esta teoría, que son el económico, socio-cultural y ambiental. Motivo por el cual, en este capítulo se desea establecer lineamientos básicos que podrían ayudar o ser tomados en cuenta en la planificación de una futura política pública aplicada a los establecimientos dedicados al hospedaje en la zona de análisis. En primera instancia se hará una breve revisión de las actuales políticas que se encuentran en vigencia, algunas de ellas ya referenciadas en los capítulos anteriores, luego se analizarán las políticas privadas y finalmente se establecerán los lineamientos.

4.1. Políticas públicas relacionadas al sector alojamiento en vigencia

Desde la década de los noventa, el sector turístico se ha convertido en un aporte al desarrollo económico y social del país, tomando en cuenta que este ofrece alternativas de reactivación económica y de generación de empleo; además que incentiva la

inversión local, en el actual Gobierno se considera como sector prioritario y como uno de los ejes estratégicos del “desarrollo económico social y ambiental del Ecuador. (FLACSO - MIPRO 2010, 5).

En el 2008 se aprobó el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020, que en uno de sus objetivos principales señala la necesidad de una “planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada” (Ministerio de Turismo 2008, 5). Las bases estratégicas de este plan están compuestas por programas, proyectos y actividades.

Algunos de los programas puestos en marcha hacían referencia a la necesidad de coordinar actividades con todos los actores dentro del sector turístico, y así se planteó la importancia de expedir y/o mejorar la normativa integral turística para incidir en temas de calidad, seguridad turística y protección del consumidor. Por otro lado, se intentó definir la estructura del espacio turístico, ya que lamentablemente en muchos de los destinos turísticos en el país, los proveedores de servicio crecieron sin regulaciones adecuadas, y esto ha ocasionado impactos sobre el medio ambiente a largo plazo. (Ministerio de Turismo 2008, 203-204, 244).

Otro programa importante, también relegado, y que como idea se desea plasmar en la propuesta de este trabajo, fue el Programa Educación y Formación en Turismo Sostenible para realizar capacitaciones en las necesidades del sector, a mandos medios, servicios y operarios. Éste va de la mano con las capacitaciones técnicas a los prestadores de servicios de acuerdo a estándares de calidad internacional y de sostenibilidad como los que se han analizado en capítulo III (Ministerio de Turismo 2008, 332, 340) Lamentablemente, con la llegada del gobierno de turno y con la creación del Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017 (PNBV), los objetivos del PLANDETUR no se alienaban a este, razón por la cual ha quedado regalo a segundo plano y sin poner en práctica dichos programas.

Otra forma de impulso ha sido la elaboración de Planes Integrales en Marketing (PIMTE), el último enfocado entre los años 2010 al 2014, donde se creó la marca Ecuador, Ama la Vida y la última campaña puesta en marcha en el 2014 que lleva como nombre “*All you need is Ecuador*”, que ha sido cuestionada por algunos, específicamente por el tema del costo que tuvo que asumir el país.

En lo relacionado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quito, esta Institución, a través de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino

Turístico Quito Turismo, otorga un reconocimiento a la Calidad Turística llamado Distintivo Q, a los establecimientos turísticos que han implementado sistemas de gestión de turismo sostenible y calidad, para ofrecer al turista servicios de primer nivel, contando con un equipo humano preparado que permiten elevar la calidad de la oferta turística del DMQ. Este Distintivo ayuda a los establecimientos turísticos a mejorar su gestión y pasar una verificación técnica que incluyó el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y de calidad (Empresa Pública Metropolitana de Turismo 2014). Entre los requisitos para un Turismo sostenible que el Distintivo “Q” a la Calidad Turística exige, se mencionan los siguientes:

Art. 5.- El establecimiento turístico deberá contar con un representante, quién deberá formarse como auditor interno de una norma de turismo sostenible reconocida por Quito Turismo, organizado por Quito Turismo o por una empresa u organización reconocida en la formación de auditores internos y aplicación de normas de turismo sostenible (Empresa Pública Metropolitana de Turismo 2014).

Art. 8.- Los establecimientos estarán sujetos a una verificación física y técnica del establecimiento para evaluar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la norma de turismo sostenible que se aplique (Empresa Pública Metropolitana de Turismo 2014).

Art. 9.- Quito Turismo o las instituciones autorizadas entregarán el “Distintivo Q” a la Calidad Turística, a todos los establecimientos que cuenten con un auditor interno de una norma de turismo sostenible reconocida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas y hayan aprobado la verificación técnica con un porcentaje igual o mayor al 80% de cumplimiento de los parámetros la norma de turismo sostenible en mención (Empresa Pública Metropolitana de Turismo 2014). (Ver Anexo G)

Art. 15.- Los establecimientos turísticos que sean portadores de esta distinción están obligados a:

- Notificar por escrito a Quito Turismo o las instituciones autorizadas todas las modificaciones que realice en su negocio y que puedan afectar a la conformidad de los servicios brindados.
- Facilitar toda la información requerida por Quito Turismo o las instituciones autorizadas para el proceso de verificación de la aplicación de la norma de turismo sostenible.

- Designar a un responsable del establecimiento como auditor interno de la norma de turismo sostenible para todo el proceso de capacitación y asistencia técnica.
- Aplicar y difundir la información recibida en las capacitaciones dentro del establecimiento turístico y difundirla a todo el personal.
- Implementar las recomendaciones de acuerdo al plan de mejoras que se entregue al auditor interno.
- Asistir con responsabilidad y compromiso a todo el programa de capacitación que para el efecto se lleve a cabo.
- Asumir los costos de las mejoras de la gestión empresarial que de acuerdo con el plan de mejoras deban implementarse.
- Difundir entre sus clientes los esfuerzos que el establecimiento está realizando para mejorar los estándares de calidad (Empresa Pública Metropolitana de Turismo 2014).

4.2. Políticas privadas para la consolidación del sector alojamiento

Existen diversas Organizaciones preocupadas por el desarrollo de un turismo sostenible, las cuales han participado activamente en la aplicación de este enfoque en los servicios ofrecidos en este país. A continuación, se nombran las Normas y/o Certificaciones más destacadas en el ámbito turístico ecuatoriano.

QUALITUR, (Corporación de derecho privado, sin fines de lucro), de la que sus miembros fundadores son:

- Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo
- Cámara de Turismo de Pichincha
- Cámara de Turismo del Guayas
- Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo
- Corporación para el Desarrollo de la Provincia del Guayas, PORGUAYAS

Tiene como fin, elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, a través de la ejecución de actividades como investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo. Su objeto es “Certificar la competencia laboral de personas usando como normas de referencia

aquellas establecidas por el INEN, por el sector empresarial o por el propio Organismo” (QUALITUR s.f.).

Para esta Certificación de Competencias Laborales, QUALITUR considera varias Normas Técnicas Ecuatorianas de Competencia Laboral para el Sector de Alojamiento, las cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 16. Normas para el Sector de Alojamiento

| Nº | Ocupación | Código Norma |
|----|---|---------------------|
| 1 | Encargado de reservas | NTE INEN 2428: 2008 |
| 2 | Recepcionista | NTE INEN 2429: 2008 |
| 3 | Ama de llaves | NTE INEN 2430: 2008 |
| 4 | Botones | NTE INEN 2431: 2008 |
| 5 | Camarera de pisos | NTE INEN 2432: 2008 |
| 6 | Servicio personalizado de información turística | NTE INEN 2433: 2008 |
| 7 | Encargado de mantenimiento | NTE INEN 2434: 2008 |
| 8 | Recepcionista polivalente | NTE INEN 2446: 2008 |
| 9 | Jefe de recepción | NTE INEN 2447: 2008 |
| 10 | Coordinador de eventos | NTE INEN 2448: 2008 |
| 11 | Auditor nocturno | NTE INEN 2449: 2008 |
| 12 | Administrador de empresas de alojamiento | NTE INEN 2450: 2008 |

Fuente: QUALITUR “Normas para el Sector de Alojamiento” (s.f.).

De igual modo, CERTIFIKA (Organización de derecho privado) se encarga de desarrollar soluciones productivas para los diferentes sectores de la economía del Ecuador. Tales como programas de certificación de formadores internos y desarrollo de Programas de Certificación de Destino Turístico (Destino de Vida). Éste tiene como meta, impulsar una cultura sostenible entre todos los actores que forman parte del sistema turístico, comprometiéndolos a iniciar procesos de mejoramiento continuo y con ello la implementación de buenas prácticas comerciales, ambientales, sociales y económicas (Certifika 2012).

Para esta Certificación, los establecimientos de alojamiento son considerados como Empresa Privada Directa y se debe cumplir con las siguientes etapas:

1. “Validación sectorial de la norma
2. Verificación inicial para personas y empresas
3. Creación de herramientas para el sistema de mejoras
4. Inicio del proceso de transferencia de tecnologías
5. Plan de mejoras para empresas
6. Programa de Capacitación para personas Verificación final de personas y empresas
7. Programa de certificación” (Certifika 2012).

Cabe mencionar que el Sello Destino de Vida, es implementado por la empresa ADS Services, y ha recibido el importante apoyo de la Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC).

Adicionalmente, ADS Services ofrece diversos servicios respecto al turismo, entre los que se destacan:

- Desarrollo para el turismo sostenible: Esta Certificación turística busca desarrollar herramientas y proyectos para mantener los niveles de calidad, responsabilidad social y ambiental; exigidos por el mercado internacional y orientando a preservar los recursos para las generaciones venideras (ADS Service s.f.).
- Centro de Entrenamiento Hotelero: Es el primer Centro de Entrenamiento Hotelero, con metodología de hotel escuela a nivel nacional, la empresa señala que cuenta con el respaldo de varios años de experiencia profesional dentro del sector en las diferentes regiones del país, además cuenta con el aval de la Cofradía Hotelera una organización privada dedicada al análisis de la oferta hotelera en Ecuador. Tiene por objetivo desarrollar las competencias laborales del sector de alojamiento y alimentos y bebidas a nivel nacional, a través de la capacitación profesional práctica (ADS Services s.f.).

Por otro lado, ya se había hablado de Rainforest Alliance (Organización que trabaja en agricultura, actividades forestales y operaciones turísticas en más de 50 países para conservar la biodiversidad y proporcionar medios de vida sostenibles), maneja un programa basado en la sostenibilidad, con tres pilares fundamentales la protección del medio ambiente, la equidad y la viabilidad económica de una empresa. Este programa se basa en las normas de Red de Agricultura Sostenible (RAS), que es una alianza de fundaciones y ONG que se encarga de crear los criterios sociales, económicos y ambientales. Para que una empresa pueda ser certificada tienen que cumplir las normas exigidas por el programa y así poder utilizar el Sello -Certificación- Rainforest Alliance Certified (Rainforest Alliance 2012).

Los principios que se deben cumplir para certificarse con Rainforest Alliance, son los siguientes:

1. “Sistema de gestión social y ambiental
2. Conservación de ecosistemas
3. Protección de la vida silvestre
4. Conservación de recursos hídricos
5. Trato justo y buenas condiciones para los trabajadores

6. Salud y seguridad ocupacional
7. Relaciones con la comunidad
8. Manejo integrado del cultivo
9. Manejo y conservación del suelo
10. Manejo integrado de recursos” (Rainforest Alliance 2012).

Específicamente sobre las políticas actualmente implementadas por sector de alojamiento en la ZET CHQ, aplicadas en la gran mayoría de los establecimientos analizados, sobresalen las siguientes:

- **Asociatividad**, aquellos empresarios y microempresarios del sector turismo, consideran la asociatividad como una estrategia para alcanzar mayores niveles de competitividad. La asociatividad empresarial tiene el potencial de convertirse en una herramienta eficaz en términos competitivos para la industria turística. Entre otras bondades de la cooperación entre micro empresas se tienen: reducción del número de trámites, acceso a información, mayor acceso a insumos necesarios para los servicios, proximidad a industrias complementarias, campañas de marketing extensas, reducción de costos en general, etc. (FLACSO - MIPRO 2010, 6).
- **Diversificación de servicios**, considerando las variadas necesidades que un turista puede tener, los establecimientos han optado por la diversificación de sus servicios, es decir, a más de proporcionar el servicio de alojamiento como tal, muchos han optado por brindar servicios adicionales o realizar alianzas estratégicas con socios comerciales que pueden satisfacer los más variados gustos de sus clientes. Dichos servicios van desde lavado de ropa, guía turística especializada, hasta paquetes todo incluido.
- **Políticas de calidad total**, algunos competidores más fuertes han implantado políticas de mejora de la calidad, respaldadas por marcas que garantizan la excelencia de sus servicios. De este modo, el enfoque hacia el cliente y su satisfacción, se ha configurado como una herramienta estratégica para algunos establecimientos. Lamentablemente esta dirección solo ha sido evidenciado en establecimientos de renombre.

Como se puede observar, en el Ecuador existen varios tipos de normativas o políticas públicas y privadas que persiguen el desarrollo del turismo sostenible, lamentablemente no todas son aplicadas por los altos precios que requieren los cambios

necesarios en los negocios. A continuación se presenta la propuesta de lineamientos de política pública sectorial, enfocada al ZET CHQ.

4.3. Propuesta de lineamientos bases de política pública para la sostenibilidad en el sector alojamiento de la ZTE CHQ

Para poder establecer los lineamientos se toma en cuenta la Guía para la formulación de políticas públicas sectoriales emitido por la SENPLADES en el año 2011. En primera instancia menciona que las políticas públicas “deben considerar la dimensión territorial, la igualdad y no discriminación y la sostenibilidad ambiental.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2011, 18) En el caso de este trabajo la dimensión territorial considerada es la que se encuentra en los límites de la ZET CHQ visto en el capítulo 2, los indicadores utilizados abarcan de forma general los aspectos de igualdad y no discriminación como el tema ambiental.

Por otro lado, se explica el ciclo que debe tener la política pública, expresado en la siguiente figura, cabe señalar que este trabajo abarca únicamente la primera etapa, que es el la formulación de los lineamientos.

Figura 15. Ciclo de la política pública



Fuente: SENPLADES 2011, 19.

Ahora, la primera etapa la Formulación, consta de 3 sub-etapas, en este caso se topan solo las 2 primeras, que serían: El diagnóstico y la definición de los lineamientos, es decir, se obvian la parte de aprobación y las otras dos grandes etapas, la implementación y el seguimiento.

4.3.1. Identificación de la Problemática, objetivos y justificación.

a. Problemática general a resolver con la política:

El 78,26% de los alojamientos analizados ubicados en la ZET CHQ, cuentan con una escasa aplicación de políticas claras sobre la sostenibilidad, basados en los tres ejes principales de esta teoría.

Al ser este tema muy general, se lo divide en problemáticas más pequeñas o específicas que servirán para la formulación de los programas, así se tiene:

- Las escasas de oportunidades para adquirir créditos de inversión, en instituciones financieras públicas y/o privadas, para mejorar de infraestructura dirigido a la implementación de políticas sostenibles, especialmente en alojamientos de tercera categoría, provoca que estas necesidades no se vean aplicadas en este tipo de negocios. Dejando de esta manera de lado completamente cualquier intención de mejoras de calidad.
- La casi nula gestión por parte de las instituciones públicas en crear algún tipo de incentivos tributarios dirigidos a que los negocios puedan invertir en modificaciones necesarias, sean estas de infraestructura o dirigidas a la capacitación de su personal.
- Se pudo identificar que el 69.57% de los alojamientos, categorizados como de segunda y tercera categoría, no cuentan del todo con personal capacitado en competencias laborales a nivel turístico, y específicamente en temas relacionados a la sostenibilidad.
- Insuficiente ayuda en la promoción de los establecimientos por parte de entidades públicas, añadido al escaso conocimiento en las tendencias actuales del turista, referentes al preferir negocios que cumplan con políticas sostenibles dentro de sus negocios.

b. Objetivo general de los lineamientos de la propuesta de política:

Incentivar al menos al 60,87% de alojamientos que tienen como rango de ponderación muy buena dentro del análisis realizado, a diseñar y aplicar políticas de sostenibilidad dentro de sus negocios.

Este objetivo se alinea, según lo requerido por la SENPLADES, al objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV). Este señala “Impulsar la transformación de la matriz productiva” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2013, 297), y tomando en cuenta que el turismo se considera como uno de los sectores prioritarios

para este cambio, se menciona en repetidas ocasiones y muestra como indicador meta 10.8 “Aumentar a 64,0% los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales” hasta el 2017. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2013, 309) En otras palabras, el fomentar las actividades turísticas resulta conveniente para el logro de objetivos planteados a nivel nacional, y la búsqueda de la calidad y sostenibilidad por medio de lineamientos de política pública ayudaría a incentivar la mejora de los servicios ofertados en el CHQ.

Así también, se desea que el objetivo de los lineamientos propuestos se alinee a los objetivos del MINTUR, que ha señalado cinco estratégicos:

1. “Incrementar la oferta de servicios turísticos de calidad a nivel nacional.
2. Incrementar la participación del turismo en la economía nacional.
3. Incrementar la eficiencia operacional del Ministerio de Turismo.
4. Incrementar el desarrollo de Talento Humano del Ministerio de Turismo.
5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del Ministerio de Turismo.”

(Ministerio de Turismo s.f.)

c. Justificación de la inclusión de los lineamientos:

En este apartado se toma en cuenta el segmento de la población afectada en caso de poner en marcha la política, en primera instancia se identifica a dueños de los establecimientos de alojamiento quienes lucran de su negocio en una sector patrimonial de la ciudad. Por otro lado, la población empleada en estas actividades, muchos de ellos que viven en otras zonas de la ciudad, indirectamente también se ven afectados los negocios aledaños o complementarios, como el caso de restaurantes, y finalmente los clientes o turistas que fomentan la actividad turística en el sector.

4.3.1. Formulación de lineamientos base para política pública

Tal y como se manifestó, la propuesta se basa principalmente en los 2 primeros sub ítems de la formulación de políticas públicas, el primero que es el diagnóstico se lo desarrolló en el capítulo 3, con esa información se procede a la definición de política, planes y proyectos. En este contexto, en primera instancia se aplica una matriz cruzada por cada una de las variables estudiadas y los resultados encontrados. De esta manera se plantean ideas bases que ayudarán la propuesta en firme, resaltando actividades específicas a modo de estrategias. Después estas ideas serán divididas en programas y estos a su vez en proyectos donde se señalarán las actividades necesarias a ser aplicadas.

Tabla 17. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables económicas (gestión empresarial)

| Indicadores Económico (Empresariales) | Criterios de Variables Económicas | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|---|
| | Cumplimiento de los permisos de funcionamiento y certificados exigidos. | Poca aplicación de políticas de sostenibilidad, solo se aplican “medidas básicas de cuidado y ahorro” desde el aspecto económico pero no desde el enfoque de sostenibilidad. | Escaso conocimiento sobre la Ordenanza 236 para establecimientos turísticos en la ZTE CHQ. | Nulidad en el uso de buenas prácticas organizacionales respecto al manejo de áreas, productos y/o servicios críticos. | Escases de planes periódicos para capacitación, lamentablemente no se asigna presupuesto para este tipo de inversión empresarial. | A pesar de tener una certificación de sostenibilidad o el Distintivo "Q" de calidad para establecimientos turísticos, la mayoría de los establecimientos analizados no aplican planes y/o políticas que mejoren no solo su situación económica netamente dicha, sino los demás aspectos tanto para sus empleos como para sus clientes, sobre lo que involucra brindar un servicio de este tipo. |
| 1. Los documentos legales y permisos de operación se mantienen vigente. (Ej. Pagos de impuesto, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, planillas laborales, etc.) | Mantener la rigidez de las sanciones en caso no cumplir con los requerimientos básicos de funcionamiento. | Incluir como requerimiento de funcionamientos una política de sostenibilidad básica para todo tipo de alojamientos, independientemente de su categoría. | Programas de capacitación por parte de Quito Turismo y/o el Municipio para dar a conocer las ordenanzas vigentes y o actualizaciones referentes a negocios turísticos. | El personal deberá acceder a capacitaciones, como parte de sus obligaciones, sobre la aplicación de buenas prácticas en lugares de alojamiento. | Incluir en la política de sostenibilidad elaborada por el alojamiento, periodos y temas específicos de capacitación para su personal, escogiendo aquellos que mejor se adecuen a sus necesidades y presupuesto. | Quito Turismo, debería implementar un programa de certificación de calidad (sostenibilidad) de acuerdo a las categorías de los establecimientos, ya que no todos los negocios pueden acceder al Distintivo Q. |
| 2. Existe una política de sostenibilidad que abarque aspectos socio-culturales, económicos, ambientales y esté descrita en un manual o algún documento oficial de la empresa, dado a conocer a sus empleados, clientes y/o proveedores. | | Exigir, independientemente de la categoría del alojamiento, un manual o documento escrito con lineamientos básicos de sostenibilidad. | Cada empleado debe asistir a los programas de capacitación sobre ordenanzas vigentes para negocios turísticos. | Incluir en el presupuesto anual, un porcentaje de inversión para mejora continua de la edificación. | Al menos el dueño y/o administrador del alojamiento, independiente de la categoría, obtener un certificado en competencias laborales respecto al manejo e | El alojamiento deberá gestionar un tipo de certificación de sostenibilidad después del 5to año de funcionamiento, y este deberá ser renovado cada |
| 3. Conoce y cumple la ordenanza 236 para establecimientos turísticos en el CHQ como Zona Turística Especial. | | | | | | |
| 4. Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto o buen estado de mantenimiento, limpieza. (Inspección ocular de la planta física) | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|
| 5. Áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica. | | | El alojamiento es responsable por enviar a su personal como parte de los requerimientos de funcionamientos de estos negocios. | | implementación de políticas de sostenibilidad en establecimientos de alojamiento, en instituciones como CAPTUR con el programa QUALITUR, SECAP con capacitaciones en alianza con el MINTUR | año. En caso de crearse el plan señalado por Quito Turismo, este debería ser su primera opción. |
| 6. Tiene un plan sobre principios de sostenibilidad (capacitación) dirigido al personal. | | | | | | |
| 7. La empresa cuenta con algún tipo de certificación de sostenibilidad o el Distintivo Q de calidad para establecimientos turísticos. | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables socio-culturales.

| Indicadores Socio-Culturales | Criterios de Variables Socio-Culturales | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| | Insuficiente claridad sobre políticas de contratación a personal para mantener la equidad étnica o de género. | Carencia en las actividades para motivación al personal, no se cuenta con planes de incentivos o capacitación periódicos, donde el personal pueda desarrollarse individualmente. | Lugares de alojamientos a pesar de estar registrados como establecimientos turísticos se los usa para la prostitución, esto da un aspecto de peligrosidad e inseguridad en algunos de los sectores del CHQ. | Imposibilidad de adecuaciones especiales para personas con discapacidad. | Poca aplicación de una filosofía de responsabilidad social corporativa. |
| 8. El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores. | Incluir en la política de sostenibilidad del establecimiento, que cuando el alojamiento tenga más de 10 empleados se debe aplicar, en lo posible, la equidad de género. | Aplicar mensualmente el reconocimiento del empleado del mes, especialmente cuando el establecimiento cuente al menos con 5 empleados. | El Municipio de Quito debe reubicar los negocios dedicados a la prostitución, por lo cual, se debe prohibir que los alojamientos registrados dentro de la ZET CHQ funcionen como lugares de hospedaje de poco tiempo. | Bajo una inspección realizada por Quito Turismo, flexibilizar el tipo de adecuaciones posibles en edificaciones patrimoniales, esto permitirá un mejor servicio para personas con discapacidad. | Los alojamientos deberán incluir programas, al menos en fechas como Navidad, algún tipo de actividad en la cual se sume la administración y los empleados para ayuda a comunidades vulnerables cercanas. |
| 9. La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores. | Establecer horarios rotativos para hombres, pero evitarlos con mujeres, de esta manera se mantienen la equidad de género en el número de empleados. | Alojamientos de lujo y primera categoría incluir en su plan estratégico anual objetivos claros y medibles para cada puesto de trabajo y así poder medir su desempeño. | | | |
| 10. Existe algún programa de incentivos para las unidades de trabajo o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño. | | Establecimientos de lujo y primera categoría deben | | | |
| 11. Instalaciones han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|----------------|
| 12. La empresa participa y estimula a sus trabajadores a participar en actividades comunitarias de desarrollo. (préstamo de instalaciones, voluntariados en proyectos o comunidades, donaciones) | | incluir en la política y presupuesto anual, una bonificación para empleados de buen desempeño. | | | locales cerca. |
| 13. Existe una relación de apoyo con micro o pequeñas empresas locales cercanas o de la zona de influencia. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Matriz cruzada entre indicadores e impactos de las variables socio-culturales.

| Indicadores Ambientales | Criterios de Variables Ambientales | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--|
| | Poco control sobre el consumo de agua, por lo que implícitamente se evidencia un desperdicio de este bien. | Carencia en la aplicación de una política de concientización sobre el gasto de los recursos de la empresa. | Escuetas acciones para la reducción del consumo de servicios básicos en los establecimientos. | A pesar de poca clasificación de residuos ejecutado en la fuente, a nivel local no se cuenta con una recolección clasificada por lo que cualquier esfuerzo ejecutado en los establecimientos no sirven de nada. | Con respecto al reciclaje, las políticas son poco claras o se carece de un plan específico, pero si se procede al reciclaje de botellas plásticas e insumos que pueden ser donados y reutilizados (como toallas y sábanas). | Se evidencia un poco más de acciones o conciencia sobre el ahorro de energía eléctrica. |
| 14. Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua. | Incluir dentro de la política básica, parámetros para llevar a cabo registros eficientes sobre el consumo de agua mensualmente. | Creación de campañas anuales para concientización del ahorro de agua, dirigidas a dueños, empleados y clientes. | Cada alojamiento debe tener dispositivos de ahorro de agua al menos en servicios de zonas comunales, y cumplir con la colocación de estos en el 50% de su capacidad (habitaciones) | El Municipio de Quito debe implementar de forma urgente un plan efectivo para la recolección y manejo de desechos para el posible reciclaje. | Se debe establecer un proceso específico y responsables sobre la forma de eliminación de desechos del local y que estos lleguen de forma adecuada a los recolectores municipales. | Los establecimientos deben implementar dispositivos de ahorro de energía, al menos focos ahorradores en el 75% de sus instalaciones. |
| 15. Uso de dispositivos para reducir el consumo de agua en grifos, inodoros y/ riego. (Ej. Tanques para inodoros de menor galonaje) | | | | | | |
| 16. La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua. | Dueños y/o administradores de los alojamientos obtener certificaciones en capacitaciones laborales sobre el manejo de | Como parte de las campañas se debe incluir de material promocional sobre el ahorro que pudiera ser colocado en | | Cada alojamiento, debe incluir en zonas comunales los tachos identificables para la separación de desechos de acuerdo a su tipo. | Cuando el alojamiento decida que ciertos insumos como sábanas y toallas ya no son adecuados para el servicio, estos deben ser | Se deben colocar |
| 17. Las políticas y medidas para el uso eficiente de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios. | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|
| 18. Cuenta con rotulación e información estratégicamente para promover que los clientes y empleados participen de sus acciones de uso sostenible del agua. | registros de luz y agua que sean aplicables para un mejor manejo de la parte financiera, y así determinar que tanto se está ahorrando. | habitaciones de los hoteles, estas deberían estar bajo el presupuesto del municipio o Quito Turismo. | Incluir como procedimiento al momento del check in, un briefing al cliente sobre la política de ahorro de agua y energía que se maneja en el establecimiento. | | reciclados o donados como una forma de reutilizar. | sensores de movimiento en el 100% de las zonas comunales para evitar luces encendidas sin necesidad, especialmente por las noches. Se debe incluir como obligatorio señalética para el ahorro de energía y agua, en zonas comunales y habitaciones. |
| 19. Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones. (Ej. Paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas, etc.) | | | | | | |
| 20. Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos y luces cuando no están siendo utilizados (uso de dispositivos especiales con sistema de apagado automático "Timers", bombillos eficientes de bajo consumo, reducción de intensidad "Dimmers", etc.) | | | | | | |
| 21. Se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos los sitios usados por la empresa. | | | | | | |
| 22. Se evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables. (Uso de vajillas desechables, botellas plásticas, etc.) | | | | | | |
| 23. Se reciclan o reutilizan plásticos, de aluminio, de vidrio u otros. | | | | | | |
| 24. Se cuenta con información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos. | | | | | | |
| 25. Los desechos reciclables se entregan a alguna empresa pública o privada dedicada para este fin. | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

Definición de Programas

Para la definición de los programas se tomó como idea base lo planteado por la GSTC, ya que los programas de certificación necesitan como mínimo, que sus normas cumplan con una línea base ampliamente aceptada; además, que se ofrece a los programas gubernamentales, no- gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible. Los criterios indican lo qué se debe hacer, no cómo se debe hacer, ni cómo saber si se ha alcanzado la meta. (GSTC 2012, 2)

Tomando en cuenta la división de la problemática en cuatro áreas señaladas anteriormente, se plantea como parte de los incentivos para la aplicación de políticas sostenibles en los negocios de alojamientos de la ZET CHQ, la creación de los siguientes programas:

1. Créditos para la mejora de infraestructura – implementación de acciones básicas sostenibles en los negocios de alojamiento.
2. Incentivos tributarios, como estímulo en la búsqueda de la calidad en el servicio de alojamiento en la ZET CHQ.
3. Incentivos para la formación de empleados, como alianza entre el empleador y las organizaciones públicas dedicadas a este fin en el ámbito turístico.
4. Incremento en la promoción de los establecimientos de alojamientos ubicados en la ZET CHQ, para su mejor posicionamiento en el mercado.

En la siguiente tabla se muestra el unificado de los programas, objetivos, metas y proyectos como lineamientos bases de la para una futura política pública en sector turístico de Quito. Las metas han sido pensadas en función un plan de 4 años.

Tabla 20. Programas bases de los lineamientos de política pública.

| Programa | Objetivo del Programa | Meta del programa | Proyectos |
|--|--|---|--|
| Programa 1. Créditos para la mejora de infraestructura – implementación de acciones básicas sostenibles en los negocios de alojamiento. | Desarrollar un programa de créditos que sirvan para implementación de acciones básicas sostenibles en los negocios de alojamiento, ubicados en la ZET CHQ. | Incrementar, hasta el año 2 de intervención, la participación de al menos el 50% de los alojamientos registrados, en el acceso a créditos dirigidos a mejoras de políticas sostenibles en sus negocios. | 1.1. Identificación de los alojamientos con la menor aplicación de actividades sostenibles en sus edificaciones. 1.2. Alianzas estratégicas con entidades financieras públicas y privadas por medio del MINTUR y/o Quito Turismo. 1.3. Campaña de socialización respecto a los nuevos créditos vigentes para lugares de alojamiento en la ZET CHQ. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Programa 2. Incentivos tributarios, como estímulo en la búsqueda de la calidad en el servicio de alojamiento en la ZET CHQ.</p> | <p>Diseñar un programa de incentivos tributarios, como estímulo a la búsqueda de la calidad en el servicio de alojamiento en la ZET CHQ.</p> | <p>Obtener hasta el tercer año de la puesta en marcha de la política, el 75% de alojamientos que accedan al programa de incentivos tributarios.</p> | <p>2.1. Identificación del tipo de tributo que pueda ser transformado a un incentivo para la búsqueda de la calidad en los alojamientos de la ZET CHQ. 2.2. Capacitación a empleadores sobre los beneficios ofertados en el programa de incentivos tributarios. 2.3. Creación de certificaciones de calidad diferenciados de acuerdo a la categoría del alojamiento. 2.4. Socialización de las certificaciones de calidad de acuerdo a la categorización ofertadas por la empresa pública.</p> |
| <p>Programa 3. Incentivos para la formación de empleados, como alianza entre el empleador y las organizaciones públicas dedicadas a este fin en el ámbito turístico.</p> | <p>Incrementar el número de empleados capacitados en competencias laborales relacionadas al turismo.</p> | <p>Alcanzar, para el tercer año, el 50% de empleados certificados en competencias laborales relacionadas a la actividad de hostelería y el turismo.</p> | <p>3.1. Armar alianzas estratégicas entre la empresa pública y organizaciones de capacitación. 3.2. Acercamiento a los empleadores de los alojamientos de la ZET CHQ, para unirlos al programa de incentivos de formación de empleados, por medio de la socialización de las alianzas estratégicas realizadas. 3.2. Coordinación entre las organizaciones dedicadas a la capacitación, los empleadores y la empresa pública, para el diseño de los programas de capacitación adecuados para segmento de empleados del CHQ.</p> |
| <p>Programa 4. Incremento en la promoción de los establecimientos de alojamientos ubicados en la ZET CHQ, para su mejor posicionamiento en el mercado.</p> | <p>Desarrollar un programa de promoción de establecimientos de alojamientos ubicados en la ZET CHQ, para mejorar su posicionamiento en el mercado.</p> | <p>Promocionar al 100% de alojamientos con certificaciones de calidad, para el año cuarto, en medios masivos internacionales de acuerdo al segmento de mercado que se dirigen.</p> | <p>4.1. Identificación de los establecimientos de servicios de alojamientos con certificaciones de calidad. 4.2. Elaboración de campañas publicitarias, acorde a la categorización del alojamiento y el tipo de certificación obtenido. 4.3. Lanzamiento de las campañas publicitarias en medios masivos internacionales.</p> |

Fuente: Elaboración propia.

En base a estos lineamientos, se establece un cronograma de intervención a cuatro años, donde se especifica la viabilidad del proyecto en el tiempo. Cabe señalar que la propuesta carece de un análisis presupuestal, como se explicó anteriormente, una política pública solo puede ser ejecutada por una entidad gubernamental, en este caso el Municipio de Quito es el encargado de la elaboración de las normativas y la Empresa Pública de Gestión de Destino Turístico de Quito – Quito Turismo, es la que regula, controla y emite las certificaciones, no teniendo acceso al manejo financiero de dichas entidades.

Tabla 21. Cronograma de Intervención

| Meta | Proyectos | Cronograma de Intervención | | | | | | | | | | | | | | | | Responsable | Indicadores |
|---|---|----------------------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--|--|
| | | Año 1 | | | | Año 2 | | | | Año 3 | | | | Año 4 | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Incrementar, hasta el año 2 de intervención, la participación de al menos el 50% de los alojamientos registrados, en el acceso a créditos dirigidos a mejoras de políticas sostenibles en sus negocios. | 1.1. Identificación de los alojamientos con la menor aplicación de actividades sostenibles en sus edificaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | | Ministerio de Turismo / Quito Turismo | Al menos 24 establecimientos han participado y accedido a de créditos. En el primer año 10 y en segundo año 14. |
| | 1.2. Alianzas estratégicas con entidades financieras públicas y privadas por medio del MINTUR y/o Quito Turismo. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / Corporación Financiera Nacional - Banco Pacífico / otras entidades financieras interesadas | |
| | 1.3. Campaña de socialización respecto a los nuevos créditos vigentes para lugares de alojamiento en la ZET CHQ. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / Corporación Financiera Nacional - Banco Pacífico / otras entidades financieras interesadas | |
| Obtener hasta el tercer año de la puesta en marcha de la política, el 75% de alojamientos que accedan al programa de incentivos tributarios. | 2.1. Identificación del tipo de tributo que pueda ser transformado a un incentivo para la búsqueda de la calidad en los alojamientos de la ZET CHQ. | | | | | | | | | | | | | | | | | Servicio de Rentas Internas / Ministerio de Turismo / Municipio de Quito | De 47 establecimientos registrados, 40 acceden a las capacitaciones sobre beneficios tributarios hasta el segundo año. De estos 33 acceden a los beneficios tributarios. |
| | 2.2. Capacitación a empleadores sobre los beneficios ofertados en el programa de incentivos tributarios. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / empresas capacitadoras interesadas | |
| | 2.3. Creación de certificaciones de calidad diferenciados de acuerdo a la categoría del alojamiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / Municipio de Quito | |
| | 2.4. Socialización de las certificaciones de calidad de acuerdo a la categorización ofertadas por la empresa pública. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / Medios de comunicación | |
| Alcanzar, para el tercer año, el 50% de empleados certificados en competencias laborales relacionadas a la actividad de | 3.1. Armar alianzas estratégicas entre la empresa pública y organizaciones de capacitación. | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo / Organizaciones de capacitación como SECAP, CAPACITUR | Conseguir dos empresas dedicadas a la capacitación como aliados principales. Diseño y aplicación de |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| hostelería y el turismo. | 3.2. Acercamiento a los empleadores de los alojamientos de la ZET CHQ, para unirlos al programa de incentivos de formación de empleados, por medio de la socialización de las alianzas estratégicas realizadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | Prestadores de servicios de alojamiento / Organizaciones de capacitación / Quito Turismo | programas en las áreas de recepción y habitaciones (<i>housekeeping</i>). De las personas trabajando en los establecimientos de alojamiento en la ZET CHQ, al menos 270 personas obtienen certificaciones en competencias laborales. |
| | 3.2. Coordinación entre las organizaciones dedicadas a la capacitación, los empleadores y la empresa pública, para el diseño de los programas de capacitación adecuados para segmento de empleados del CHQ. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Organizaciones de capacitación / Quito Turismo / Prestadores de servicio |
| Promocionar al 100% de alojamientos con certificaciones de calidad, para el año cuarto, en medios masivos internacionales de acuerdo al segmento de mercado que se dirigen. | 4.1. Identificación de los establecimientos de servicios de alojamientos con certificaciones de calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | Quito Turismo | Aplicar al menos 2 campañas publicitarias nacionales, en el año 2 y 3 de puesta en marcha la propuesta. Y realizar al menos una campaña a nivel internacional en el año 4. Se prevee que de los 47 alojamientos, al menos 24 accedan a la certificación por categorías. |
| | 4.2. Elaboración de campañas publicitarias, acorde a la categorización del alojamiento y el tipo de certificación obtenido. | | | | | | | | | | | | | | | | | | Agencia de Publicidad / Quito Turismo / Prestadores de servicio | |
| | 4.3. Lanzamiento de las campañas publicitarias en medios masivos internacionales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | Agencia de Publicidad / Quito Turismo | |

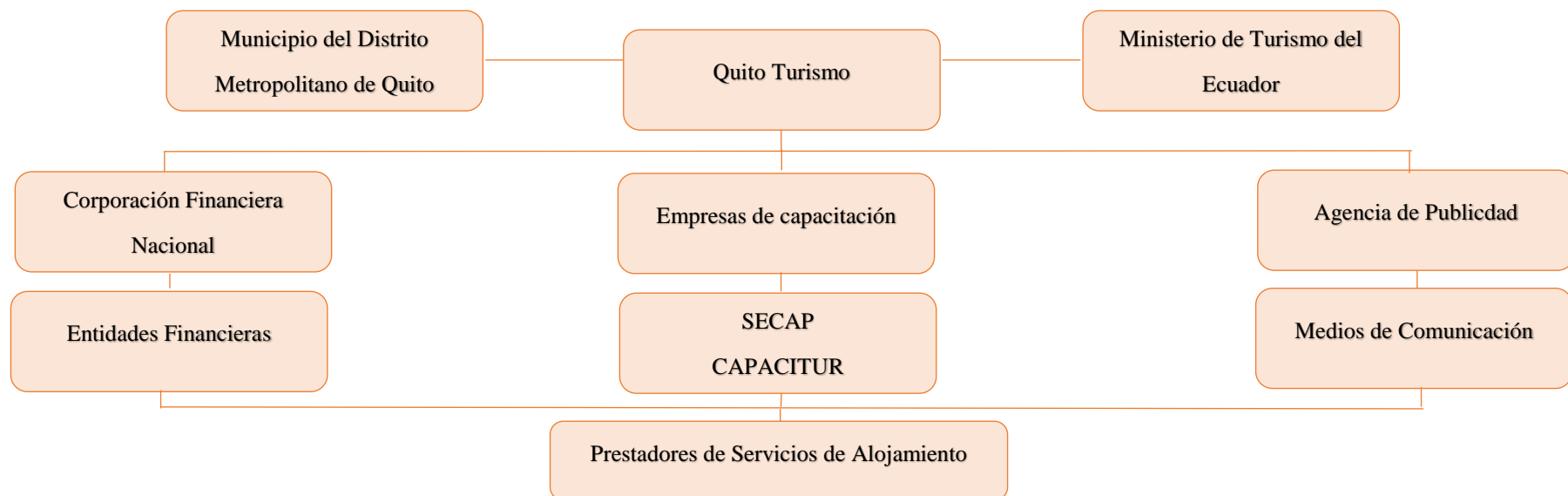
Fuente: Elaboración propia. Nota. Los años están divididos en 4 trimestres.

Ahora desde el punto de vista social y político, la propuesta posee amplias posibilidades de ejecución, en primera instancia como se ha señalado, el turismo se considera un sector prioritario para el cambio de matriz productiva, por lo que los esfuerzos alrededor de esta actividad no han parado, durante el año 2015 se han puesto en marcha la base reglamentaria para los establecimientos de alojamiento (Reglamento de alojamiento turísticos), mientras que las normas técnicas de alojamiento, para la certificación Q de calidad desarrollado por el MINTUR, se encuentra en su fase de revisión. Desde el punto de vista social, el impacto favorable que un proyecto como este se ejecute es positivo, específicamente porque las personas involucradas desde la parte operativa obtendrían certificaciones en competencias laborales, es decir, poseer

e incrementar en su hoja de vida laboral, un documento que valide su formación en áreas específicas. Adicional a eso, Quito Turismo está realizando una convocatoria para el diseño y desarrollo de un Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Quito al 2021, en el cual se solicitan propuestas en temas muy similares a los explicados en este trabajo y cuenta con un presupuesto referencial de 150.000 dólares americanos y alcance para todo el DMQ. (Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico s.f.)

Para completar, se establecerá un modelo de gestión básico, un esquema o marco de referencial, en el que se incluya a los actores involucrados y así poder establecer las responsabilidades primarias de cada uno en la propuesta.

Figura 16. Modelo de Gestión



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al modelo de gestión planteado, se presenta un listado de actividades primarias de cada uno de los actores que deberían cumplir en el proceso de la puesta en marcha de la política pública.

a) Ministerio de Turismo

- Plantear los objetivos a nivel de nacional correspondientes al turismo, que se alinean a los planes gubernamentales vigentes.
- Establcer normas, políticas y reglamentos generales para todo tipo de prestador de servicio, incluyendo al sector alojamiento.

b) Municipio de Quito

- Emisión y aprobación de normativas por medio de ordenanzas municipales.
- Designación del personal administrativo que se administra Quito Turismo.
- Apoyo en las diferentes actividades de promoción turística de la ciudad.

c) Quito Turismo

- Encargado de la ejecución de planes y proyectos de políticas públicas referentes a la actividad turística. Dar seguimiento y control a las normativas aplicadas.
- Responsable del llamado a concurso de empresas privadas para plantear propuetsas de mejora en políticas públicas.
- Contacto y coordinación con los demás actores. Manejo de convenios.
- Publicación y difusión oficial de la política pública.
- Contratación de entidades externas para ciertas funciones, ejemplo: agencia de publicidad.
- Registro oficial de establecimientos de alojamiento en el sector. Mantener catastros actualizados.
- Aprobación de las empresas que puedan acceder a las certificaciones de calidad, independientemente de la categoría.
- A cargo de los registros de empresas turísticas que califiquen a los beneficios tributarios de la propuesta.
- Control de la acreditación de los beneficios tributarios.
- A cargo de los registros de empresas turísticas que califiquen a los beneficios tributarios de la propuesta.
- Control de la acreditación de los beneficios tributarios.

d) Entidades Financieras / CFN

- Están a cargo del proceso de acceso a créditos de acuerdo lo establecido en la política pública y a los requerimientos necesarios.
- Desembolso de dinero de acuerdo al crédito solicitado.
- Seguimiento del préstamo.
- Envío de informes a Quito Turismo, de los establecimientos que fueron aprobados para los créditos.

e) Empresas de capacitación / SECAP, CAPACITUR

- Diseño de programas de capacitación en las áreas de alojamiento, principalmente recepción y hospedaje (*housekeeping*)
- Oferta de cursos en competencias laborales a nivel turístico del sector alojamiento.
- Contar con el equipamiento y herramientas necesarias para las capacitaciones.
- Envío de informes a Quito Turismo del número de personas que completan las capacitaciones.
- Entrega de certificados a las personas que aprueban los cursos.

f) Agencia de Publicidad

- Diseño de campañas publicitarias para empresas que han accedido y aprobado a la certificación de calidad.
- Diseño de artes de la o las campañas
- En coordinación con Quito Turismo, escoger los canales de distribución más idóneos a nivel nacional para la promoción de establecimientos con certificación.
- Contratación del medio de comunicación seleccionado.
- Seguimiento y control de la campaña publicitaria.

g) Medios de Comunicación

- Difusión, de acuerdo a contrato, de la campaña publicitaria.

h) Prestadores de servicios de alojamiento

- Asistencia a reuniones de difusión de los programas y proyectos que incluyen la política pública.
- Acercamiento con Quito Turismo para definir las temáticas necesarias en temas de capacitación en competencias laborables.

- Aplicación al proyecto de incentivos tributarios para la aplicación de mejoras en infraestructura del local.
- Creación de un plan de acción para aplicar en el negocio para obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad.
- Diseño de un plan de capacitaciones en competencias laborales para sus funcionarios, de acuerdo a los requerimientos de su negocio.

Al finalizar la aplicación de todos los programas y sus proyectos, se debe emplear la parte de evaluación de la ejecución de la política. Es decir, en base a las metas e indicadores planteados verificar el cumplimiento de objetivos y analizar cuan efectiva fue la política pública.

En esta parte de evaluación, lo que se esperaría de los lineamientos del proyecto es, haciendo relación a los impactos señalados en el capítulo 3, incrementar el compromiso de los representantes de los alojamientos por capacitarse, aplicar y poner en marcha políticas sostenibles en sus locales para acceder a mediano plazo a certificaciones de calidad y/o sostenibilidad, diferenciadas de acuerdo a sus categorías.

Así también, al plantear el programa de capacitación a personal e incentivos para minorar costos, se vea reflejado en acciones específicas para el acceso de esta formación, como mejora del servicio al cliente, y que este sea continuo.

Adicional, como consecuencia en el aumento de acciones sostenibles, el cliente se vería inmerso para poner su granito de arena, al visitar un atractivo turístico que es responsable a nivel económico, social y ambiental, provocaría en este sentimientos de colaboración y que es parte de un proyecto de suma importancia para mantener el patrimonio que visita.

Finalmente, se espera también, que al manejar mejores estándares de calidad, se obtendrían mayores ingresos y por ende mayor rentabilidad en los negocios. Esto sería una pauta importante para que cada negocio ponga en marcha planes de responsabilidad social corporativa, incluyendo a dueños, empleados y hasta clientes de ser necesario, que se adquiriera una identidad de colaboración mutua entre lo público y privado.

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Para el presente trabajo se plantearon varios objetivos de acuerdo al tema investigado, estos fueron cumplidos a lo largo del trabajo, divididos en cada uno de los capítulos presentados. Se pudo realizar el análisis de la evolución del turismo en Ecuador y Quito, se analizó por medio de tasas de crecimiento este paulatino desarrollo y en base a eso se pudo estudiar las tres variables de la sostenibilidad y su aplicación en los negocios de alojamiento en la ZET CHQ. Con estos resultados fue posible plantear lineamientos bases para una política pública aplicable a este sector.

El análisis de la evolución del turismo, sector alojamiento, en la Zona Especial Turística del Centro Histórico de Quito, entre el 2003 a 2013, arrojó varios resultados interesantes sobre los impactos provocados por el desarrollo de este sector enmarcado en las tres variables de la teoría de la sostenibilidad. En primera instancia con el análisis de las bases de datos emitidos por fuentes gubernamentales, se evidenció el cambio a nivel nacional del turismo, convirtiéndose en un sector económico de importancia.

La industria turística y en este caso de alojamiento, son un sector estratégico para la economía local y nacional, que cada vez tiene mayor capacidad de promover un desarrollo equilibrado y sostenible, no solo por la demanda turística de un servicio de calidad, sino también por el respeto hacia los aspectos ambientales y socioculturales de su entorno.

La industria hotelera ecuatoriana ha progresado en los últimos tiempos, por el incremento tanto de promoción aplicada por el gobierno ecuatoriano, como de la demanda global que el sector turístico tiene en la actualidad. Todas las tasas de crecimiento obtenidas demostraron que el turismo ha ido avanzando en el último decenio y en la ciudad de Quito no es la excepción. Es notorio que toda la ciudad está sufriendo una transformación, en especial el Centro Histórico evidencia un gran potencial en cuanto a servicios de hospedaje, especialmente establecimientos categorizados como de lujo y primera, los cuales manejan características que los hacen únicos, por su ubicación y por la riqueza cultural de la cual están rodeados. Pero no solo son establecimientos de este tipo, sino que vienen acompañados por los demás servicios turísticos necesarios en un atractivo turístico en crecimiento.

Pero toda actividad económica tiene un impacto sobre su zona de influencia y al considerarse al Centro Histórico de Quito como Patrimonio Cultural de la Humanidad, se hace imperativo el saber qué tan bueno o malo pueden ser estos cambios. El turismo se caracteriza por perseguir un desarrollo saludable y minimizar cualquier impacto negativo. Es así, que al investigar a los establecimientos de alojamiento de la ZET CHQ, se pudo conocer el escaso conocimiento y aplicación de políticas de sostenibilidad, enfrascadas en las variables; económica, socio-cultural y ambiental.

Se pudo observar que a pesar de la existencia de normativas públicas sobre el sector y sobre este tipo de establecimientos no se ven del todo aplicadas, nuevamente por el desconocimiento de dueños y/o administradores de dichos locales. Algunas de las acciones que realizan las hacen más por temas de ahorro económico que por tener conciencia de que esas acciones hacen más efectiva su gestión.

También se pudo observar que hace falta más trabajo por parte de institución pública, para gestionar, dar a conocer y aplicar los requerimientos propuestos para este tipo de zonas, no solo preocuparse por el cumplimiento de aquellos requisitos para permisos de funcionamiento, sino de incentivar a los responsables de los establecimientos a incrementar su preocupación por los impactos que puedan ocasionar. Los incentivos podrían tomarse como parte de las políticas públicas por desgracia lo que se encuentra son penalidades y por ende las acciones se realizan por miedo a las consecuencias más que por un compromiso propio.

Así también, se pudo detectar que un impacto transversal en todas las variables en la insuficiente capacitación tanto de los altos mandos como de los empleados sobre todo los temas que circundan a las sostenibilidad a través del turismo, lo cual hace que aplicar políticas al respecto resulte menos eficiente por la pérdida de recursos ocasionados.

Por otro lado, el Centro Histórico recibe cada día más visitas de turistas interesados por el atractivo cultural, pero poco a poco este sector geográfico está perdiendo su esencia. La vecindad que hace años atrás se veía por las calles se ha convertido en turistas de paso, actividades comerciales, entre otras; maquillando lo que realmente sucede. De acuerdo a las entrevistas realizadas a expertos coincidieron en dos aspectos importantes: el primero en el aumento de la plusvalía en las edificaciones, volviéndose para el dueño una tarea titánica al momento de querer mantenerlo de acuerdo a los requerimientos públicos. Los negocios tradicionales han cambiado, las

tendencias del cliente han cambiado, por lo que las fuentes de ingresos se hacen más difíciles de conseguir, llevándolos como último recurso a vender sus inmuebles.

Esto a su vez da como consecuencia el segundo gran impacto, el vaciamiento paulatino del CHQ, en otras palabras, al irse los antiguos dueños ya no es más un barrio tradicional de la ciudad, donde los vecinos compartían y vivían a diario con el trajín del sector. Ahora, es una zona que sirve para actividades comerciales que aún sobreviven y otras que han aparecido, especialmente las turísticas. Las personas ya no viven ahí, los empleados de esos comercios no residen en los alrededores, ya no se ve la vecindad.

Pero no todo es malo, existen algunos puntos a favor, el hecho de que se haya declarado como Zona Especial Turística trajo consigo mayor compromiso sobre el cuidado de las edificaciones, incremento de presupuesto en acciones para este cuidado y preocupación por los gobiernos locales. Esto ha convertido que la ZET CHQ sea uno de los atractivos más promocionados y vendidos a nivel internacional, trayendo consigo el ingreso de divisas al país.

Con lo mencionado anteriormente, la propuesta de este proyecto, se basa especialmente en crear lineamientos distintos a los emitidos antes, distintos en el sentido de que puedan ser aplicables por la mayoría de establecimientos, no solo aquellos que cuentan con los recursos necesarios o se catalogan como de primera y lujo. Sino que se vea como una oportunidad de hacer algo mejor por el servicio y así brindar calidad. De tener la satisfacción de obtener certificados de calidad para su tipo de categoría, el tener empleados más comprometidos con su institución y por ende mejorar sus ingresos. Esto también se vería reflejado al turista, quien debe cuidar y mantener el patrimonio que visita.

En definitiva, la estrecha colaboración entre instituciones, entidad y organizaciones públicas y privadas es la clave para la generación de un turismo sostenible, ya que mediante políticas, acciones y/o estrategias se potenciará a una industria con altos estándares de calidad, favoreciendo no solo a los involucrados directos en la actividad, sino a la zona donde estos se desarrollan. Los establecimientos de alojamiento que apliquen una política de sostenibilidad, serán más competitivos en el mercado, logrando mayor captación de clientes y por ende alcanzar un mejor posicionamiento.

5.2. Recomendaciones

Las principales recomendaciones estarían dirigidas tanto a la empresa pública o privada sobre la imperativa aplicación de políticas sostenibles en cada uno de los negocios. No necesariamente aquellas que necesiten demasiados recursos, sino empezar por cosas pequeñas que harán más adecuado el servicio, llevándolos de a poco a la calidad.

Se deben realizar mayores estudios al respecto, para que las políticas sean adecuadas a las necesidades del sector y al momento en las que se emite, estas deben ser revisadas y actualizadas periódicamente, y en caso de requerir correcciones o nuevos temas a ser incluidos se lo haga con la brevedad posible. Los reglamentos actuales deben ser modificados, existe uno que está en vigencia relacionado a los establecimientos de alojamiento, pero las mismas instituciones públicas aún no lo aplican, demoran demasiado y eso llega a cansar a los dueños y a perder la objetividad por los cuales fueron creados. Esto da como resultado los datos incorrectos y los análisis resultan inadecuados.

Se debe crear un tipo de certificación de calidad dividida de acuerdo al tipo de categoría del hotel, resulta una utopía esperar que todos los locales o la mayoría acceda a certificaciones como el Distintivo “Q”, cuando ésta necesita de inversiones altas por parte de los dueños para poder pasar la normativa y obtener una calificación que lo habilite para dicho certificado. Al diversificar la oferta de estas, se incentivará a que los responsables de estos negocios realicen los intentos necesarios para acceder a un mejor servicio. Adicional, se deben incluir algún tipo de incentivos, como tributarios, para que los involucrados accedan con mayor facilidad a estos requerimientos.

Adicional, se debe hacer mayor énfasis en las capacitaciones dirigidas a empleadores y empleados sobre el turismo sostenible y las consecuencias favorables de su aplicación, tomando en cuenta que se puede utilizar hasta como una herramienta para vender el alojamiento en el exterior, ya que al turista actual le importa y compra servicios relacionados al cuidado ambiental y al aporte socio-cultural positivo.

Finalmente, no olvidar que todas las acciones deben trabajarse en equipo entre lo público y privado, sin esa conexión favorable se hará muy difícil poner en marcha cualquier tipo de actividad.

Referencias

- Acerenza, Miguel Ángel. *Administración del Turismo: Conceptualización y Organización*. México: Trillas, 1994.
- ADS Service. *Desarrollo para el turismo sostenible*. s.f. http://www.alianzaydesarrollo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=8&Itemid=15 (último acceso: 19 de Septiembre de 2015).
- ADS Services. *Centro de Entrenamiento Hotelero*. s.f. http://www.alianzaydesarrollo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=56 (último acceso: 19 de Septiembre de 2015).
- Alcaldía de DMQ. «Plan de gestión para la ZET del CHQ.» Quito: La Institución, s.f.
- Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito. «Ordenanza Metropolitana N° 0272 Creación de la Empresa Metropolitana Quito Turismo.» Noviembre de 26 de 2008. http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%20C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-272%20-%20EMPRESA%20METROPOLITANA%20QUITO%20TURISMO%20-%20CREACION.pdf (último acceso: 06 de Agosto de 2015).
- . «Plan de gestión para la ZET del CHQ.» 24 de Octubre de 2014. http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%20C3%ADa/A%20C3%B1o%20%202014/RA-2014-0012%20%20%20%20PLANES%20DE%20GESTI%20C3%93N%20PARA%20LAS%20ZONAS%20ESPECIALES%20TUR%20C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20MARISCAL%20Y%20CENTRO%20HIST%20C3%93RICO.pdf (último acceso: 25 de Agosto de 2015).
- Aledo, Antonio, Hugo García, y Guadalupe Ortiz. «Análisis de mapas causales de impactos del turismo residencial.» *EMPIRIA, Metodología de Ciencias Sociales*, n° 20 (julio-diciembre 2010): 61-86.
- Artaz, Miren. «Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible.» 2002. http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9827/1/ECO_11%282%29_22.pdf (último acceso: 08 de Febrero de 2015).
- Banco Interamericano de Desarrollo. *Programa de Rehabilitación del Centro Histórico de Quito – Segunda Etapa*. 2005.

- <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=554241> (último acceso: 28 de febrero de 2015).
- Banco Mundial. *La Formulación de Políticas en la OCDE: Ideas para América Latina*. Informe No. 59207-LAC, Madrid: Banco Mundial, 2010.
- Buenaño, Marco. *El Turismo y la seguridad para el siglo XXI*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales, 1999.
- Certifika. *Certificación de Destino Turístico*. 2012. http://www.certifika.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=7 (último acceso: 17 de Septiembre de 2015).
- Home*. Dirigido por Yann Arthus-Bertrand. Interpretado por Glenn Close, Yann Arthus Bertrand y Salma Hayek. 2009.
- Cobo, Francisco, Annie Hervé, y María Aparicio. «Dialnet.» *Dialnet*. 2009. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElSistemaTuristicoEnClaveDeMarketingRelacional-2916322.pdf> (último acceso: 30 de 05 de 2015).
- Concejo Metropolitano de Quito. «Ordenanza Municipal N° 236.» Quito: La Institución, 2012.
- Consejo Global de Turismo Sostenible. *GSTC*. s.f. <https://www.gstcouncil.org/en/> (último acceso: 24 de Febrero de 2015).
- Dávalos, Pablo. *Instituto Científico de Culturas Indígenas*. 08 de Noviembre de 2012. <http://www.icci.org.ec/?p=665> (último acceso: 06 de Agosto de 2015).
- Ecuador, Ministerio de Turismo. *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito, 2015.
- El Comercio. «Mi Ecuador del alma.» *Periódico El Comercio*, 8 de Abril de 2008: 8.
- Empresa Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. *Quito Turismo*. s.f. <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/la-institucion/quienes-somos#sthash.kQSeU8Vo.dpuf> (último acceso: 06 de Agosto de 2015).
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. *Centro Histórico ZET*. s.f. http://issuu.com/quito_turismo/docs/qt-zet-centro_histo__rico/3?e=8748267/11958942 (último acceso: 15 de agosto de 2015).
- Empresa Pública Metropolitana de Turismo. *Calidad Turística*. 2014. <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/destacados/3-distintivo-q> (último acceso: 20 de Septiembre de 2015).

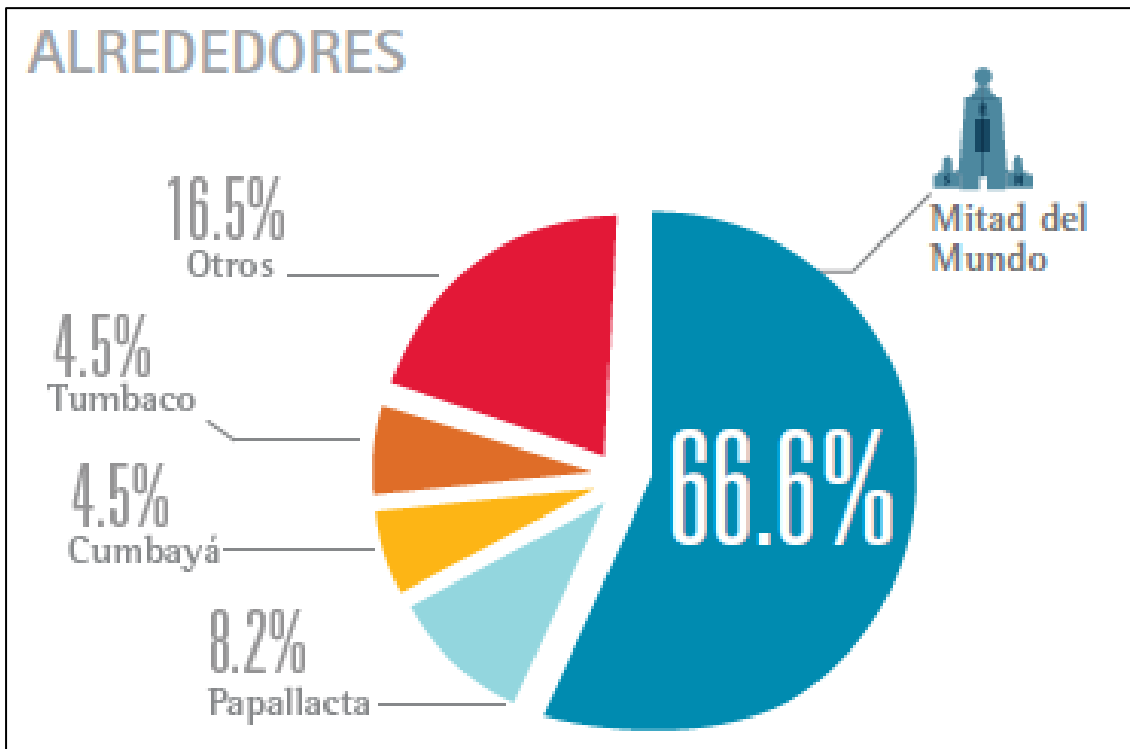
- FLACSO - MIPRO. «Boletín mensual de análisis sectorial de MIPYMES Sector Turismo.» 2010.
<https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/hsbazo76dbvb0873wkb44e8150dwqs.pdf> (último acceso: 9 de Septiembre de 2015).
- Fundación Conservación & Desarrollo. *Smart Voyager*. s.f.
http://www.smartvoyager.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=137&lang=en (último acceso: 11 de Agosto de 2015).
- FUNIBER. «Asignatura Ecobomía del Turismo.» De Fundación Universitaria Iberoamericana. 2007.
- Graglia, J. Emilio. *En búsqueda del bien común, Manual de Políticas Públicas*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung, 2012.
- GSTC. «Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores .» 23 de Febrero de 2012.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Criterios%20Globales%20de%20Turismo%20Sostenible%20GSTC%20H-TO%20version%202.pdf> (último acceso: 28 de Febrero de 2016).
- Gurría, Miguel. *Introducción al Turismo*. México: Trillas, 1991.
- Llugsha, Víctor, entrevista de Diana Quevedo. *Impactos del turismo en el Centro Histórico de Quito* (22 de Septiembre de 2015).
- Meyer, Daniel. *Econoía Turística en América Latina y El Caribe*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2004.
- Ministerio de Turismo. *Boletín Turismo Interno*. 2012.
http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/TurismoInterno/Perfil_TurismoInterno.pdf (último acceso: 10 de agosto de 2015).
- . *Concentracion de demanda por provincia*. 2013.
<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/concentracion-de-demanda-por-provincia> (último acceso: 10 de agosto de 2015).
- . «Crecen inversiones turísticas en Ecuador.» 2015.
<http://www.turismo.gob.ec/tag/hoteles/> (último acceso: 14 de Septiembre de 2015).
- . *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLADETUR 2020*. 2008. <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf> (último acceso: 15 de marzo de 2014).

- . *Principales indicadores de turismo - enero 2015*. 2015. <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/TurismoReceptor/Boletines-estadisticos-reporte-mensual-de-turismo-receptor-enero-2015.pdf> (último acceso: 10 de Agosto de 2015).
- . *Valores / Misión / Visión*. s.f. <http://www.turismo.gob.ec/el-ministerio/> (último acceso: 10 de agosto de 2015).
- Mochón, Francisco. *Economía y Turismo*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana, 2008.
- Monterrubio, Juan Carlos. *Turismo No Convencional*. México D.F.: Trillas, 2013.
- Novelli, M. *Niche tourism: Contemporary issues, trends and cases*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2005.
- Ocaña, Walter, entrevista de Diana Quevedo. *Impactos a causa del Turismo en el Centro Histórico de Quito* (22 de 09 de 2015).
- OMT. *Organización Mundial de Turismo*. s.f. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> (último acceso: 27 de junio de 2015).
- OPTUR, ASOGAL, ASEC & FENACAPTUR. «Norma Técnica de Operación Turística.» 2006.
- Prieto, Mercedes. *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. Quito: Facultad de Ciencias Sociales, Sede Ecuador, 2011.
- QUALITUR. *Quienes somos*. s.f. <http://www.qualitुरecuador.com/contenidos/quienes/quienes.html> (último acceso: 17 de Septiembre de 2015).
- Quezada, Renato. *Elementos del Turismo*. San José: Universidad de San José de Costa Rica, 2007.
- RAE. *Diccionario de la lengua española (DRAE)*. 2014. <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae> (último acceso: 15 de Febrero de 2015).
- Rainforest Alliance. *Rainforest Alliance*. s.f. <http://www.rainforest-alliance.org/es> (último acceso: 07 de julio de 2015).
- . *Servicios*. 2012. <http://cydcertified.com/index.php/servicios/rainforest-alliance> (último acceso: 17 de Septiembre de 2015).

- Rifkin, Jeremy. «El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era.» *Revista Chilena de Derecho Informático*, 1995: 203-206.
- Salzar, Ernesto. *Entre mitos y fábulas, el Ecuador aborigen*. Quito: Corporación Editora Nacional, 2008.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. *Guía para la formulación de políticas públicas sectoriales*. Quito: SENPLADES, 2011.
- . *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: SENPLADES, 2013.
- Slim, Hugo. «¿Qué es Desarrollo?» En *Desarrollo y diversidad social*, de Mary B. Anderson, 65-68. Barcelona: Icaria, 1996.
- The International Ecotourism Society. *TIES*. 27-30 de Abril de 2015. <http://www.ecomindtravel.com/es/ecoturismo-y-turismo-sostenible/> (último acceso: 10 de Marzo de 2016).
- Universidad de Talca - Chile. «Cursos de Metodología de la Investigación: UTALCA.» *UTALCA*. s.f. http://mggp.otalca.cl/cursos/Documentos/met_de_investigacion/Cap%208_9%20Metodologia%20de%20investigacion.pdf (último acceso: marzo de 1 de 2016).
- Velasco, Andrés, Nestor Jiménez, y Julio Torres. «El Impacto Territorial del Turismo en el desarrollo sostenible: El caso de las regiones de México 2000-2010.» *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* XII, n° 2 (2014): 357-368.
- ViajandoX. *Historia del cantón Quito*. s.f. <http://www.viajandox.com/pichincha/quito-historia.htm> (último acceso: 10 de agosto de 2015).
- Yuvi, Christian. *Estudio de factibilidad para la creación de una operadora de Ecoturismo en la ciudad de Otavalo*. Quito: Escuela Politécnica Nacional, 2008.

Anexos

Anexo A. Principales lugares de visita alrededor de la ciudad de Quito.



Tomado de Empresa Pública Metropolitana Quito Turismo, 2013.

Anexo B. Ordenanza Municipal 036



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

turística común, ha sido declarado como tal en razón de cualquiera de los siguientes factores:

- a) La presencia intensiva de recursos y atractivos turísticos;
- b) Concentración territorial, actual o previsible, de establecimientos en los que se realicen actividades calificadas como turísticas, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional; o,
- c) La expedición de instrumentos de planificación en que se priorice la promoción y fomento al ejercicio de actividades turísticas.

2. Se entiende por actividad turística aquella calificada como tal en el ordenamiento jurídico nacional.

3. Se entiende por actividades complementarias al turismo, todas aquellas que brinden bienes y servicios de soporte a la estadía de turistas locales, nacionales y extranjeros y que sean calificados como tales por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Estas actividades, como cualquier otra actividad no turística ubicada en Zonas Especiales Turísticas, se encuentran sujetas al régimen especial previsto en este Capítulo.

Artículo... (22).- Sujeción al régimen especial.- Una Zona Especial Turística se encuentra sometida al régimen especial previsto en este Capítulo, a su correspondiente Plan de Gestión y a las Reglas Técnicas que se hubieren expedido de manera general para su aplicación en las Zonas Especiales Turísticas.

Sección Segunda

De la Declaración de Zona Especial Turística

Artículo... (23).- Competencia.-

1. Le corresponde al Concejo Metropolitano declarar un determinado territorio en el Distrito Metropolitano de Quito como Zona Especial Turística, a través de una "Resolución de Declaración".

2. La Resolución de Declaración deberá ser efectuada mediante Ordenanza siempre que se estime necesario o conveniente efectuar modificaciones al Plan Metropolitano



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

de Ordenamiento Territorial o sus Anexos; en todos los demás casos bastará una resolución del Concejo Metropolitano.

Artículo... (24).- Procedimiento.-

1. A iniciativa pública o privada, la Secretaría a cargo del ordenamiento territorial, en coordinación con la empresa encargada de la gestión de destino turístico y los órganos u organismos del Municipio del Distrito Metropolitano con alguna competencia relacionada con el turismo, iniciará el estudio de las características y condiciones del territorio que se propone sea declarado como Zona Especial Turística.
2. El proceso de estudio previsto en el numeral precedente deberá concluir con un informe en el que conste las recomendaciones que las áreas técnicas de la Administración Municipal ofrecen al Concejo Metropolitano sobre la pertinencia o no de efectuar la declaración solicitada.
3. En cualquier caso, el informe que sirva de antecedente para la Resolución de Declaración deberá contener, al menos:
 - a) El inventario y valoración de los recursos y atractivos turísticos, con indicación de las condiciones óptimas de uso y medidas de protección de los mismos;
 - b) La oferta turística y la estimación cuantitativa y cualitativa de dicha oferta, en función de las previsiones sobre la demanda;
 - c) Los criterios y lineamientos para construir el Plan de Gestión, con base en aquellos aspectos que requieran mejora para potenciar las actividades turísticas en el territorio del que se trate;
 - d) En su caso, el Plan Especial con el que se reforme el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial y/o sus Anexos; y,
 - e) El procedimiento y la metodología empleada para la producción del informe.
4. Con el informe que emita la Secretaría a cargo del ordenamiento territorial, el Concejo Metropolitano, según sea el caso, iniciará el procedimiento legislativo para la expedición de la Ordenanza o Resolución respectiva.



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

Sección Tercera
Régimen Especial

Subsección 1
Plan de Gestión y Regulación Técnica

Artículo... (25).- Plan de Gestión.-

1. Toda Zona Especial Turística estará sujeta a un Plan de Gestión.
2. Una vez aprobado el Plan de Gestión, este será parte integrante de la Resolución de Declaración.
3. El Plan de Gestión será aprobado mediante Resolución Administrativa, previo informe preceptivo, obligatorio y conjunto de las Secretarías responsables de la planificación, el ordenamiento territorial y el desarrollo productivo y competitividad en el Distrito Metropolitano de Quito, además del Administrador General. Para este propósito, el Secretario o Secretaria responsable de la planificación convocará a una mesa de trabajo a los responsables o sus delegados de las demás áreas funcionales.
4. El Plan de Gestión incorporará al menos lo siguiente:
 - a) Los programas y proyectos que se han de desarrollar en la Zona Especial Turística;
 - b) El presupuesto asignado;
 - c) Los órganos y organismos responsables de la ejecución del plan;
 - d) El cronograma de ejecución;
 - e) La zonificación detallada y los criterios técnicos de uso y ocupación del suelo que hubieren sido autorizados en la Resolución de Declaración; y,
 - f) Las reglas de carácter técnico que en las distintas materias deban ser aplicadas de manera especial en las Zona Especial Turística, o su remisión a las Reglas Técnicas que se hubieren expedido para su aplicación general a las Zonas Especiales Turísticas.



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

Artículo... (26).- Reglas Técnicas.-

1. Mediante Resolución Administrativa podrán ser expedidas Reglas Técnicas a ser aplicadas de modo general en las Zonas Especiales Turísticas, sin perjuicio de aquellas particulares que se incorporen en los correspondientes Planes de Gestión.
2. Para la expedición de Reglas Técnicas en esta materia, se contará con el informe preceptivo, obligatorio y conjunto de las Secretarías responsables del ordenamiento territorial y de aquellas a las que se refiere la correspondiente materia. Para este propósito, el Secretario responsable del ordenamiento territorial convocará a una mesa de trabajo a los responsables o sus delegados de las demás áreas funcionales.

**Subsección 2
Planificación Territorial**

Artículo... (27).- Particularidades en el Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial.-

1. El territorio que ha sido declarado Zona Especial Turística constituye, para los propósitos del Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial y sus Anexos, una zona sujeta a planificación especial en lo que respecta a los criterios y parámetros para la habilitación del suelo y la edificabilidad y, especialmente, en materia de uso y ocupación del suelo.
2. En aplicación del numeral precedente, una vez que un determinado territorio sea declarado como Zona Especial Turística, le corresponde a la Secretaría responsable del ordenamiento territorial, efectuar las modificaciones que correspondan al plan de uso y ocupación del suelo, de conformidad con el Plan de Gestión de la Zona Especial Turística.

Artículo... (28).- Compatibilidad en el uso del suelo.-

1. De manera general, en las Zonas Especiales Turísticas el uso principal de suelo es el turístico, sin perjuicio de que en aquellos espacios territoriales se puedan implantar actividades que son compatibles con tal uso.
2. Los establecimientos de alojamiento y expendio de alimentos y bebidas en Zonas Especiales Turísticas se consideran a todos los propósitos previstos en el ordenamiento



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

jurídico nacional y metropolitano como establecimientos turísticos. En tal virtud, los titulares de dichos establecimientos deberán sujetarse a las reglas técnicas y los requisitos de funcionamiento que les aplican a las actividades turísticas de modo general.

Artículo... (29).- Requisitos y condiciones de implantación.-

1. Cuando de conformidad con el ordenamiento jurídico metropolitano un establecimiento que se hubiera implantado en una Zona Especial Turística cumpliera con todos los requisitos para el ejercicio de la actividad turística en dicho territorio, aquellos previstos como requisitos, limitaciones y condiciones particulares o generales de implantación del régimen general no le serán aplicables, siempre que la Autoridad Administrativa Competente al otorgar la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas lo autorice dentro del trámite especial.
2. La Autoridad Administrativa Competente podrá otorgar la autorización a la que se refiere en numeral precedente, siempre que constatare que no existen afectaciones a las personas, los bienes o el ambiente, o que tales afectaciones pueden ser mitigadas con determinadas medidas o condiciones que deberán formar parte de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas que llegare a otorgar.
3. En Zonas Especiales Turísticas no podrán implantarse actividades restringidas en el correspondiente Plan de Gestión.

Subsección 3 Administración y Gestión

Artículo... (30).- Administrador de la Zona Especial Turística.-

1. En los casos en que se estime necesario o conveniente desconcentrar las competencias asignadas a las Administraciones Zonales, en la estructura orgánico – funcional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se podrá hacer constar una unidad especial, con autonomía administrativa, financiera y de gestión, a cargo de la Zona Especial Turística (denominada en lo posterior “Administrador de la Zona Turística”), bajo la rectoría de la Secretaría a cargo de la coordinación territorial en el Distrito Metropolitano de Quito.



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

2. Sin perjuicio de las competencias que le fueran atribuidas en el orgánico – funcional del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, le corresponde al Administrador de la Zona Turística:

- a) Coordinar la ejecución del Plan de Gestión en la Zona Especial Turística, cuando la responsabilidad de la ejecución esté a cargo de otros órganos u organismos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito;
- b) Ejercer las competencias que por delegación se le asignen, particularmente en materia de expedición de licencias metropolitanas a los establecimientos que se implanten en la Zona Especial Turística, siempre que correspondan a los trámites simplificado y ordinario, conforme al régimen general de licenciamiento en el Distrito Metropolitano de Quito;
- c) Ejecutar los programas y proyectos para los que hubiere sido asignado como responsable en el correspondiente Plan de Gestión; y,
- d) Recibir las peticiones de los titulares de los establecimientos implantados en la Zona Especial Turística y las quejas de los turistas; y, atenderlas oportunamente en caso de que se traten de materias dentro de su competencia, o canalizarlas a los órganos u organismos responsables.

Artículo... (31).- Ejecución de programas y proyectos en la planificación operativa.-

En la planificación operativa anual de los órganos y organismos metropolitanos con competencias en materia de obra pública, seguridad, movilidad, cultura, entre otras vinculadas con las actividades turísticas, se incorporarán aquellos programas y proyectos previstos en el correspondiente Plan de Gestión y se priorizará su ejecución en las Zonas Especiales Turísticas.

Artículo... (32).- Seguridad.-

1. Sin perjuicio de las labores de coordinación con la Policía Nacional y su organización por distritos aplicables al caso de las Zonas Especiales Turísticas, de conformidad con el Plan de Gestión respectivo, las Zonas Especiales Turísticas deberán contar con una dotación permanente de recursos humanos a cargo de la Policía Metropolitana, que coadyuven con la seguridad de las personas y los bienes.



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

2. Administrativamente, cada Zona Especial Turística contará con un modelo de organización similar a la aplicada en las Administraciones Zonales en el Distrito Metropolitano de Quito, en materia de seguridad.

3. Dentro de una Zona Especial Turística, únicamente en los establecimientos que cuenten con la autorización respectiva, incorporada a su respectiva Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas, se podrá comercializar bebidas alcohólicas. En el caso de los establecimiento turísticos que por su naturaleza, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional, expenden alimentos y bebidas, la autorización para el expendio de bebidas alcohólicas se entiende incorporada a la licencia para el ejercicio de actividades económicas; y, en el caso de los establecimientos no turísticos, esta autorización debe ser requerida al momento de solicitarse la correspondiente Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas, cumpliendo para el efecto los requisitos administrativos y flujo de procedimientos autorizados mediante la correspondiente Resolución Administrativa.

Artículo... (33).- Movilidad.- La Secretaría responsable de la movilidad en el Distrito Metropolitano de Quito y sus órganos dependientes y adscritos, atendiendo el flujo de personas y vehículos hacia las Zonas Especiales Turísticas, sin perjuicio de su obligación de priorizar la ejecución de sus correspondientes programas y proyectos, instrumentará mecanismos permanentes u ocasionales para:

- a) Restringir y gestionar el flujo vehicular hacia las Zonas Especiales Turísticas y establecer mecanismos para permitir y facilitar el tránsito peatonal en su interior, en los horarios y condiciones que técnicamente sean recomendables;
- b) Introducir mecanismos administrativos o económicos que estimulen el traslado de las personas hacia y desde las Zonas Especiales Turísticas a través del servicio de transporte público de pasajeros o vehículos no motorizados; y,
- c) Facilitar espacios de aparcamiento de vehículos motorizados y no motorizados, en lugares aledaños a las Zonas Especiales Turísticas, sea a través de iniciativas públicas o privadas. En todos los casos, previa a la definición de la ubicación de los espacios de aparcamiento, se deberá contar con un estudio de movilidad que defina la zona más adecuada para su ubicación, con el fin de evitar conflictos en la zona y permitir los usos peatonales y culturales de los espacios públicos.



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

Artículo... (34).- Espacio público y ambiente.-

1. Las Secretarías responsables del ordenamiento territorial y del ambiente en el Distrito Metropolitano de Quito, y sus órganos y organismos dependientes o adscritos, sin perjuicio de su obligación de priorizar la ejecución en las Zonas Especiales Turísticas los programas y proyectos que deban ejecutarse de conformidad con su plan operativo anual, instrumentarán mecanismos permanentes para el mantenimiento, adcentamiento y limpieza del espacio público en las Zonas Especiales Turísticas.
2. Los titulares de establecimientos en los que se realicen actividades turísticas podrán solicitar, de conformidad con el ordenamiento jurídico metropolitano y las reglas técnicas e instrumentos de planificación que se expidan, la correspondiente licencia metropolitana para la ocupación temporal y el aprovechamiento privativo de las aceras contiguas a su establecimiento para la instalación de terrazas.
3. Sin perjuicio de las obligaciones generales en todo el territorio del Distrito Metropolitano de Quito, en las Zonas Turísticas Especiales, la empresa encargada de la gestión de destino turístico, será responsable de colocar señalética turística adecuada en español e inglés, de conformidad con la Regla Técnica que se expida para estandarizar la señalética turística en el Distrito Metropolitano de Quito, que se ajuste a las normas internacionales y nacionales en la materia.
4. La publicidad exterior propia y la rotulación de los establecimientos que se implanten en Zonas Especiales Turísticas estarán sometidos a las Reglas Técnicas específicas que se expidan para:
 - a) La aplicación del régimen de la Licencia Única Anual de Funcionamiento; y,
 - b) La aplicación del régimen de la Licencia Metropolitana Urbanística de Publicidad Exterior, en caso de que se trate de publicidad exterior propia o rotulación distinta a aquella que, por encontrarse estandarizada, es autorizada a través de la referida Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas.
5. En ningún caso, para los establecimientos que se implanten en una Zona Especial Turística, se podrá colocar más de un rótulo que identifique al referido establecimiento; y, no podrá pintarse o incorporarse a las paredes exteriores de los inmuebles, en las ventanas, postes, toldos ni retiros ningún tipo de publicidad exterior. Así mismo, a través de la correspondiente Regla Técnica se definirá las alturas y proporciones de los



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

rótulos que pueden ser autorizados para identificar a los establecimientos, procurando mantener armonía en la Zona Especial Turística.

6. La publicidad exterior a favor de terceros estará limitada a los casos y formas previstos en el correspondiente Plan de Gestión de la Zona Especial Turística. En ningún caso se autorizará la publicidad exterior a favor de terceros en el Centro Histórico de Quito.

7. Sin perjuicio de los criterios que se incorporen en el correspondiente Plan de Gestión de la Zona Especial Turística, de modo general, en una Zona Especial Turística está prohibido colocar, en lugares visibles desde el espacio público, sea en los inmuebles, toldos, postes, retiros, aceras o calzadas objetos que deterioren el paisaje, obstaculicen la movilidad de las personas y, en general, afecten o deterioren la armonía estética del lugar.

8. La Secretaría responsable del Ambiente en el Distrito Metropolitano de Quito realizará los estudios técnicos necesarios y levantamientos de caracterizaciones que permitan limitar y reducir el impacto ambiental en las Zonas Especiales Turísticas.

Artículo... (35).- De la Marca de la Zonas Especiales Turísticas y su certificación.-

1. Las Zonas Especiales Turísticas constituirán el referente para el desarrollo de estándares de calidad y vocación de servicio al turista. Estos estándares se reflejarán en una marca que debe ser potenciada y otorgada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2. La marca y su certificación, así como las reglas técnicas de cuya aplicación se deriva el otorgamiento de las certificaciones, serán desarrolladas y aplicadas por la empresa pública metropolitana responsable de la gestión de destino turístico, sin perjuicio de las certificaciones, distinciones o reconocimientos turísticos impulsados, fomentados y regulados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o las instancias competentes.

**Subsección 4
Licenciamiento y control**

Artículo... (35).- Presunción.- Para los propósitos de aplicación del régimen de licenciamiento metropolitano, control y sanción, los establecimientos que se implanten



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

en una Zona Especial Turística y que de cualquier modo, incluso de manera ocasional o accesoria, presten servicios de alojamiento, expendan alimentos o bebidas o, en general, presten cualquier tipo de servicio similar o vinculado con aquellos prestados como actividad turística, se consideran establecimientos en los que se ejercen actividades turísticas.

Artículo... (36).- Constancia en la Licencia Metropolitana para el Ejercicio de Actividades Económicas.- Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, cuando un prestador de servicios emprenda una actividad no vinculada con el turismo en las Zonas Especiales Turísticas, según lo previsto en el artículo precedente, deberá requerir que se haga constar en su Licencia Metropolitana para el Ejercicio de Actividades Económicas que en su establecimiento se ejercen servicios complementarios al turismo.

Artículo... (37).- Regulación y control.-

1. Todas las actividades, turísticas o no, que se realicen en Zonas Especiales Turísticas estarán sujetas a reglas técnicas enfocadas hacia la atención a los turistas; y, el ejercicio de la potestad administrativa sancionadora a cargo de la Agencia Metropolitana de Control, se efectuará de conformidad con estas reglas, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones generales de cualquier otro establecimiento.
2. Todas las infracciones administrativas previstas en el ordenamiento jurídico metropolitano que se produzcan en una Zona Especial Turística, serán sancionadas con el duplo de la multa prevista de modo general.
3. Toda infracción a las normas previstas en este Capítulo, las obligaciones derivadas de los Planes de Gestión o las reglas técnicas que se expidan para su aplicación en Zonas Especiales Turísticas, para las que no se hubiere previsto una específica sanción, serán sancionadas con una multa de dos remuneraciones básicas unificadas.
4. Sin perjuicio de las infracciones y sanciones generales y de lo previsto en los numerales precedentes, las siguientes infracciones cometidas en una Zona Especial Turística serán sancionadas con una multa accesoria, que se agregará al valor de aquella prevista de modo general, de dos remuneraciones básicas unificadas vigente a la fecha de comisión de la infracción, por cada ocasión:



ORDENANZA METROPOLITANA No. 0236

- a) Desórdenes o escándalos comprobados por la autoridad, ya sea en un establecimiento o en la vía pública o espacios públicos ubicados dentro de la Zona Especial Turística.
- b) Hechos o acciones que atenten contra la salud, la seguridad de los bienes o las personas, o que afecten el orden público.
- c) Falta de mantenimiento y conservación en bienes inmuebles que afecten la armonía estética de la Zona Especial Turística, o que en general, muestren deterioro y falta de adecentamiento de las fachadas de los inmuebles.
- d) Consumo de bebidas alcohólicas en aceras, calles, estacionamientos, al interior de vehículos; y, en general, espacios públicos dentro de la limitación de la Zona Especial Turística.
- e) Expendio o consumo de bebidas alcohólicas en los establecimientos que no cuenten con la autorización de expendio de bebidas alcohólicas.
- f) No contar con la rotulación de la prohibición de venta de licor y cigarrillos a menores de edad o con la rotulación de horario de expendio de bebidas alcohólicas.
- g) Incumplir los niveles máximos permitidos de ruido en la Zona Especial Turística.
- h) Venta de bebidas alcohólicas fuera del horario permitido dentro de la Zona Especial Turística. En caso de reincidencia, esta será sancionada con el doble de la multa impuesta por primera vez. Para el caso de establecimientos turísticos y no turísticos, dentro de la Zona Especial Turística, se suspenderán los permisos y licencias correspondientes, y se iniciará el proceso de clausura del establecimiento, por parte de la autoridad competente.”

Disposiciones generales.-

Primera.-

1. Declárese a la zona denominada “La Mariscal” como Zona Especial Turística, para efectos de fomento, desarrollo y promoción de la actividad turística.
2. El sector de “La Mariscal” se encuentra comprendido dentro de la siguiente delimitación: Por el Norte: Avenida Orellana; por el Sur: Avenida Patria; por el

Anexo C. Criterios e indicadores de la GSTC

| CRITERIA | INDICATORS |
|---|--|
| SECTION A: Demonstrate effective sustainable management | |
| <p>A1 Sustainability management system</p> <p>The organization has implemented a long-term sustainability management system that is suitable to its reality and scope, and which addresses environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.</p> | <p>IN-A1.a. There is a sustainability management system in place which is appropriate to the organization's scale and size.</p> <p>IN-A1.b. The system addresses environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.</p> <p>GUIDANCE: Small organizations with small staff may have a simple system, provided it is implemented (emphasis is on performance). Larger organizations must have documented systems, formal reporting, records and training (performance is vital with sustainable management embedded within organizations management).</p> |
| <p>A2 Legal compliance</p> <p>The organization is in compliance with all applicable local to international legislation and regulations (including, among others, health, safety, labor and environmental aspects).</p> | <p>IN-A2.a. Compliance with all relevant legislation and regulations (including health, safety, labor and environmental).</p> <p>IN-A2.b. There is an up-to-date list of legal requirements.</p> <p>GUIDANCE: An overall register of legal requirements and documentation showing compliance with fees/conditions is desirable. Compliance with permit/license and planning conditions should be documented.</p> |
| <p>A3 Guidance and training</p> <p>All personnel receive periodic guidance and training regarding their roles and responsibilities with respect to environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.</p> | <p>IN-A3.a. All staff has awareness of their roles and responsibilities with respect to environmental, social, cultural, economic, quality, health and safety issues.</p> <p>IN-A3.b. Staff have locally required licences/certification relevant to their duties (e.g. sewage treatment plant operator).</p> <p>GUIDANCE: On-the-job and formal training is provided as required to ensure awareness. Larger organizations must have formal training with materials and duty statements for critical tasks/responsibilities. Training and manuals etc. are in appropriate languages. Staff with required certifications/licences should be supported to maintain currency/understand best practice.</p> |
| <p>A4 Customer Satisfaction</p> <p>Customer satisfaction, including sustainability aspects, is measured and corrective action taken.⁽¹⁾</p> | <p>IN-A4.a. A complaint system is in place which records customer complaints and corrective actions.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is to have proactive customer satisfaction surveys/interviews with analysis and corrective action/improvement programs,</p> |
| <p>A5 Accurate Promotion</p> | <p>IN-A5.a. Marketing materials set realistic expectations and do not make false or misleading claims.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Promotional materials are accurate and complete with regard to the organization and its products and services, including sustainability claims. They do not promise more than is being delivered.</p> | <p>GUIDANCE:</p> <p>Images are of the actual experiences and places visited by customers. Marketing about wildlife or cultural events does not promise sightings which are not guaranteed. Claims about sustainability should be based on past performances not sustainability aspirations.</p> |
| <p>A6 Buildings and Infrastructure Planning, design, construction, renovation, operation and demolition of buildings and infrastructure...</p> | |
| <p>A.6.1 Compliance</p> <p>...comply with zoning requirements and with laws related to protected areas and heritage consideration.</p> | <p>IN-A6.1.a. Land use and activities are in compliance with local zoning and protected or heritage area laws and regulations, including any licenses and permits and/or management plans.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Consider all relevant social, conservation, urban, recreational, amenity and tourism planning instruments. Statutory instruments must be complied with and non-statutory instruments should be complied with except in appropriate circumstances. Instruments made after the organization started should be complied with as far as practical.</p> |
| <p>A.6.2 Respect heritage</p> <p>...respect the natural and cultural heritage surroundings in planning, siting, design and impact assessment.</p> | <p>IN-A6.2.a. Siting and design has considered visual amenity, materials, landscape, the assimilative capacity of the ecosystem to change and takes into account local cultural heritage conservation and presentation aims.</p> <p>IN-A6.2.b. Archaeological, cultural heritage, and sacred sites have not been disturbed (inventory of sites and steps taken to protect them)</p> <p>IN-A6.2.c. Endangered (OR PROTECTED??) wildlife has not been displaced or reproductive habitat destroyed.</p> <p>IN-A6.2.d. Buildings do not destroy scenic amenity.</p> <p>IN-A6.2.e. Water courses/catchments/wetlands have not been altered and runoff from buildings, parking lots, and grounds is channeled and filtered.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Criteria mandatory for new construction, redevelopment and new activities.</p> |
| <p>A.6.3 Sustainable practices and materials</p> <p>...use locally appropriate sustainable practices and materials.</p> | <p>IN-A6.3.a. Does the organization incorporate local practices, materials and crafts into structures, native plants into landscaping, and local customs into programs and operations.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Balance the benefit of local sourcing of materials with sustainability of the materials, including life cycle considerations.</p> |
| <p>A.6.4 Access</p> <p>...provide access for persons with special needs, where appropriate.</p> | <p>IN-A6.4.a. Facilities and services (including materials) are accessible to persons with special needs. Level of accessibility is clearly communicated to the customer.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Match the special needs access with the normal mobility expected of the customer for example city hotel would be expected to fully provide, remote mountain lodge with hiking trails as the main activity less requirements and adventure river rafting would cater only for fully able-bodied customers.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>A7 Land water and property rights</p> <p>Land and water rights, and property acquisition are legal, comply with local communal and indigenous rights, including their free, prior and informed consent, and do not require involuntary resettlement.</p> | <p>IN-A7.a. Land use/tenure and rights to activities have formal legal recognition or there is documentation of agreement by local communities and indigenous owners.</p> <p>IN-A7.b. The land use and activity has not involved any involuntary resettlement or land acquisition.</p> <p>GUIDANCE: Criteria mandatory for new construction, redevelopments and new activities.</p> |
| <p>A8 Information and interpretation</p> <p>Information about and interpretation of the natural surroundings, local culture, and cultural heritage is provided to customers, as well as explaining appropriate behavior while visiting natural areas, living cultures, and cultural heritage sites.</p> | <p>IN-A8.a. Customers are aware of appropriate behaviors and have a general understanding of the local natural and cultural environment. The company has an interpretation program with displays, guides, collateral etc.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is to engage staff of the local culture and/or experts in natural/cultural heritage of the local area to present.</p> |
| <p>SECTION B: Maximize social and economic benefits to the local community and minimize negative impacts</p> | |
| <p>B1 Community support</p> <p>The organization actively supports initiatives for local infrastructure and social community development including, among others, education, training, health and sanitation.⁽²⁾</p> | <p>IN-B1.a. There is some form of contribution to local* community for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is a program developed in collaboration with community. The level of contribution should be commensurate with the organizations tourism business turnover and the economic status of the local community.</p> |
| <p>B2 Local employment</p> <p>Local residents are given equal opportunity for employment including in management positions. All employees are equally offered regular training, experience and opportunities for advancement.</p> | <p>IN-B2.a. Local residents are employed, including in management positions. Training and career opportunities are offered to local residents.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is employees engaged from an existing local community. The level of local resident employment should be commensurate with the seasonality, location and economic status of the local community.</p> |
| <p>B3 Local purchasing</p> <p>Local services and goods are purchased and offered by the organization, following fair-trade principles.</p> | <p>IN-B3.a. Purchases are mostly from local providers and/or fair trade. Services offered involve local businesses to the greatest extent possible.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is a purchasing policy which gives priority to local and fair trade suppliers that meet quality and environmentally-friendly criteria. Services and contractors etc. should be locally sourced as far as practical. For tour operators the critical aspect is to support locally owned restaurants, services, and shops utilized</p> |

| | |
|--|--|
| | on tours. |
| <p>B4 Local entrepreneurs</p> <p>The organization offers the means for local small entrepreneurs to develop and sell sustainable products that are based on the area’s nature, history and culture (including food and beverages, crafts, performance arts, agricultural products, etc.).</p> | <p>IN-B4.a. The organization provides their customers with access to local enterprises, including handcrafts, food/beverage, cultural performances, or other goods and services, to sell directly to guests, as far as practical.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>The level of local entrepreneur’s access should be commensurate with the organizations tourism business turnover relative to the economic status of the local community (i.e. larger tourism business in impoverished community the access should be high, city hotel in a developed economy the access may be low).</p> |
| <p>B5 Code of conduct - community</p> <p>A documented code of conduct for activities in indigenous and local communities has been developed and implemented with the collaboration and consent of the affected community.</p> | <p>IN-B5.a. Documented code of conduct with includes the organization’s policy documents, marketing, staff induction and training material, and interpretive brochures. In developing the code, the organization has consulted and sought consent of the local community.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Small organizations with few staff may have a simple approach provided it is implemented larger organizations must have documented code of conduct.</p> |
| <p>B6 Exploitation and harassment</p> <p>The organization has implemented a policy against commercial, sexual or any other form of exploitation and harassment, particularly of children, adolescents, women and minorities.⁽³⁾</p> | <p>IN-B6.a. Documented policy is made known to all staff and management. In developing the code, the organization has consulted and sought consent of the local community.</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>Small organizations with few staff may have a simple policy provided it is implemented; larger organizations must have documented policy and associated staff awareness and reporting systems.</p> |
| <p>B7 Equal opportunity</p> <p>The organization offers equal employment opportunities to women, local minorities and others, including in management positions, while restraining child labor.⁽⁴⁾</p> | <p>IN-B7.a. Percentage of women and local minority employees on staff is reflective of local demographics (both in management and non-management categories). Internal promotion of women and local minorities occurs. There is no child labor (as defined by the ILO).</p> <p>GUIDANCE:</p> <p>In local economies with little tourism employment and/or for businesses with high degrees of training and experience requirements of staff the employment of local minorities may be reduced, however in this case some employment and training, commensurate with the size of the organization is expected.</p> |
| <p>B8 Employee protection and wages</p> | <p>IN-B8.a. Salaries and benefits meet or exceed local, national and international regulations, (whichever are higher).</p> |

| | |
|---|---|
| <p>The international or national legal protection of employees is respected, and employees are paid at least a living wage.</p> | <p>IN-B8.b. Payment is made into national social security system (if available) for qualified employees.</p> <p>IN-B8.c. Overtime is paid for hours worked beyond the established work week hours and working hours must not exceed the legal maximums or those established by the International Labor Organization.</p> <p>IN-B8.d. All employees have the right to annual paid vacation.</p> <p>IN-B8.e. Health insurance or the equivalent is provided to all employees.</p> <p>GUIDANCE: Salaries and benefits for local employees should compensate to any extraordinary travel costs (e.g. out of hours travel when public transport is not available).</p> |
| <p>B9 Community services</p> <p>The activities of the organization do not jeopardize the provision of basic services, such as food, water, energy, healthcare or sanitation, to neighboring communities.⁽⁵⁾</p> | <p>IN-B9.a. No increase in the number of incidents/reports of outages, reduced service or quality of product for the local community as compared to organization.</p> <p>IN-B9.b. Changes in energy/water/waste disposal costs as a % of community income.</p> <p>IN-B9.c. No reduction in availability of water, waste, and energy to the local community as the result of the organization's activities.</p> <p>GUIDANCE: The assessment of this criterion should as far as practical address the cumulative effects of all tourism on the local community as well as the individual organization.</p> |
| <p>B10 Local livelihoods</p> <p>Tourism activity does not adversely affect local access to livelihoods, including land and aquatic resource use, rights-of-way, transport and housing.</p> | <p>IN-B10.a. The local community retains access to public and common areas and is able to engage in traditional, non-tourism livelihoods.</p> <p>IN-B10.b. Rights-of-way, transport, and housing remain accessible and affordable to local people.</p> <p>GUIDANCE: Tourism can distort a local economy and make non- tourism livelihoods difficult to sustain, ensuring access to including land and aquatic resource use, rights-of-way, transport and housing helps to mitigate this impact.</p> |
| <p>SECTION C: Maximize benefits to cultural heritage and minimize negative impacts.</p> | |
| <p>C1 Code of behaviour - visits</p> <p>The organization follows established guidelines or a code of behaviour for visits to culturally or historically sensitive sites, in order to minimize negative visitor impact and maximize enjoyment.</p> | <p>IN-C1.a. The organization adopts or has its own established guideline or code of behavior which is annually reviewed.</p> <p>GUIDANCE: Best practice is for the code to be based on impact assessment and monitoring.</p> |
| <p>C2 Artefacts</p> <p>Historical and archaeological artefacts are not sold, traded or displayed, except as permitted by local to international law.</p> | <p>IN-C2.a. Any sales, trading or display of historical and archeological artifacts is permitted by local to international law.</p> <p>GUIDANCE The organization should be able to show evidence it is permitted prior to any sales, trading or display</p> |

| | |
|---|---|
| <p>C3 Site protection and access</p> <p>The organization contributes to the protection and preservation of local historical, archeological, culturally and spiritually important properties and sites, and does not impede access to them by local residents.</p> | <p>IN-C3.a. There is an in-kind or cash contribution to the protection and preservation of sites visited for tour operators or within the locality for accommodation.</p> <p>IN-C3.b. Local resident retain equitable and cost effective access to the sites.</p> <p>GUIDANCE: The level of contribution should be commensurate with the organizations tourism business magnitude and the organisation’s customers visits to the sites in relation to overall tourism visitation to the local historical, archaeological, culturally and spiritually important properties and sites.</p> |
| <p>C4 Presenting culture and heritage</p> <p>The organization incorporates elements of local art, architecture, or cultural heritage in its operations, design, decoration, food, or shops; while respecting the intellectual property rights of local communities.</p> | <p>IN-C4.a. Customers observe or experience aspects of local art, architecture and/or cultural heritage whilst staying with or on tour with the organization.</p> <p>IN-C4.b. Use of indigenous or cultural heritage design, motifs, and art respects intellectual property rights of communities and individuals.</p> <p>GUIDANCE Ensure local artworks/motifs and design which are embedded in materials by the organization (e.g. logos, elements on brochures, printed on fabrics or as murals etc.) have appropriate copyright permissions. Ensure any presentation of cultural heritage is considered appropriate to by local communities (especially local indigenous cultures).</p> |
| <p>SECTION D: Maximize benefits to the environment and minimize negative impacts</p> | |
| <p>D1 Conserving resources</p> | |
| <p>D1.1 Local purchasing</p> <p>Purchasing policies favor locally appropriate and ecologically sustainable products, including building materials, capital goods, food, beverages and consumables.</p> | <p>IN-D1.1.a. There is a written purchasing policy and actual purchases of building materials, capital goods, food, beverages and consumables clearly favors local and/or ecologically sustainable products.</p> <p>GUIDANCE Small organizations with few staff may have a simple policy provided it is implemented; larger organizations must have documented policy and associated staff awareness and review of local/sustainable supplies.</p> |
| <p>D1.2 Disposable goods</p> <p>The purchase and use of disposable and consumable goods is measured and the organization actively seeks ways to reduce their use.</p> | <p>IN-D1.2.a. Purchasing policy requires re-usable, returnable and recycled goods where available. Purchases are in bulk and/or avoid packaging as far as practicable.</p> <p>GUIDANCE: There should be some form of waste management practices and for larger organizations a waste management policy/plan.</p> |
| <p>D1.3 Energy conservation</p> | <p>IN-D1.3.a. Total energy consumed, per tourist specific activity (guest-night, tourists, etc.) per source. Percentage of total energy used which is renewable versus non-renewable fuel.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Energy consumption is measured, sources are indicated, and measures are adopted to minimize overall consumption, and encourage the use of renewable energy.</p> | <p>GUIDANCE</p> <p>There should be awareness by staff and guests as to how they can minimize energy use.</p> |
| <p>D1.4 Water conservation</p> <p>Water consumption is measured, sources are indicated, and measures are adopted to minimize overall consumption. Water sourcing is sustainable, and does not adversely affect environmental flows.</p> | <p>IN-D1.4.a. Total volume of water in kiloliters consumed per source per specific tourist activity (guest night, visitors, etc.).</p> <p>IN-D1.4.b. Water supply is either from a municipal/government approved source OR there is some evidence that the water supply is a sustainable source and has not previously and is unlikely to affect environmental flows.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The assessment should address impacts on groundwater aquifers, wetlands and watercourses. Potential for salinization of aquifers in arid and coastal situations should be considered.</p> <p>Where possible the cumulative impacts of tourism in the locality on water sources should be considered.</p> |
| <p>D2 Reducing pollution</p> | |
| <p>D2.1 Greenhouse gas emissions</p> <p>Greenhouse gas emissions from all sources controlled by the organization are measured, procedures are implemented to minimize them, and offsetting remaining emissions is encouraged.</p> | <p>IN-D2.1.a. Total direct and indirect greenhouse gas emissions are calculated as far as practical. The Carbon Footprint (emissions less offsets) per tourist activity or guest-night is monitored and is not increasing year on year.</p> <p>IN-D2.1.b. Carbon offset mechanisms are used where practical.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The rigour of the greenhouse/carbon measurement and offset program should be commensurate with the level of energy used, e.g. a wilderness trekking tour operator may focus on the pre/port trip transport aspects whereas a city hotel or large resort should have detailed carbon measurement systems in place.</p> |
| <p>D2.2 Transport greenhouse gas emissions</p> <p>The organization encourages its customers, staff and suppliers to reduce transportation-related greenhouse gas emissions.</p> | <p>IN-D2.2.a. Customers, staff and suppliers are aware of practical measures/opportunities to reduce transport related greenhouse gas emissions.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The measure is customer/staff/suppliers awareness</p> |
| <p>D2.3 Wastewater</p> <p>Wastewater, including gray water, is effectively treated and is only reused or released safely, with no adverse effects to the local population and the environment.⁽⁶⁾</p> | <p>IN-D2.3.a. Wastewater is either disposed to a municipal or government approved treatment system</p> <p>OR</p> <p>IN-D2.3.b. there is a system in place to treat and ensure no adverse effects on the local population and the environment.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>The level of treatment and rigor of assessment should be commensurate with the sensitivity of the local environment.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>D2.4 Waste</p> <p>Waste is measured, mechanisms are in place to reduce waste, and where reduction is not feasible, to re-use or recycle it. Any residual waste disposal has no adverse effect on the local population and the environment.</p> | <p>IN-D2.4.a. There is measurement and recording of waste types and amounts disposed and the amounts and types of waste recycled.</p> <p>IN-D2.4.b. Waste disposal is to a government run or approved landfill OR there is evidence that the landfill is managed and has no effect on the environment.</p> <p>GUIDANCE Best practice is to have a solid waste management plan which is implemented, with quantitative goals to minimize waste that is not reused or recycled.</p> |
| <p>D2.5 Harmful substances</p> <p>The use of harmful substances, including pesticides, paints, swimming pool disinfectants, and cleaning materials, is minimized, and substituted when available, by innocuous products or processes. All storage, use, handling, and disposal of chemicals are properly managed.⁽⁷⁾</p> | <p>IN-D2.5.a. There is a material safety data sheets (MSDS) for each chemical held/used.</p> <p>IN-D2.5.b. There has been a review of each chemical used to identify available alternatives which are more environmentally innocuous.</p> <p>IN-D2.5.c. Chemicals, especially those in bulk amounts are stored and handled in accordance with appropriate standards.</p> |
| <p>D2.6 Minimise pollution</p> <p>The organization implements practices to minimize pollution from noise, light, runoff, erosion, ozone-depleting compounds, and air, water and soil contaminants.</p> | <p>There is minimal pollution from:</p> <p>IN-D2.6.a. Noise</p> <p>IN-D2.6.b. Light</p> <p>IN-D2.6.c. Runoff</p> <p>IN-D2.6.d. Erosion</p> <p>IN-D2.6.e. Ozone depleting compounds</p> <p>IN-D2.6.f. Air pollutants</p> <p>IN-D2.6.g. Water pollutants</p> <p>IN-D2.6.h. Soil contaminants</p> <p>GUIDELINE Only in exceptional or emergency situations should there be any pollution which affects natural ecosystems or the local community.</p> |
| <p>D3 Conserving biodiversity, ecosystems and landscapes</p> | |
| <p>D3.1 Wildlife harvesting</p> <p>Wildlife species are not harvested, consumed, displayed, sold, or traded, except as part of a regulated activity that ensures that their utilization is sustainable, and in compliance with local to international laws.⁽⁸⁾</p> | <p>IN-D3.1.a. There is evidence of compliance with local to international laws for any harvesting, consumption, display, sale, or trade of wildlife.</p> <p>GUIDANCE Best practice is a sustainable management plan developed with scientific experts which includes strategies, current and future plans and considers any other threatening process affecting the wildlife.</p> |
| <p>D3.2 Captive wildlife</p> | <p>IN-D3.2.a. There is evidence of compliance with local to international laws for any captive wildlife.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>No captive wildlife is held, except for properly regulated activities, in compliance with local to international law. Living specimens of protected and wildlife species are only kept by those authorized and suitably equipped to house and care for them humanely.</p> | <p>GUIDANCE</p> <p>Generally, government approvals and licenses should be obtained for any captive protected wildlife.</p> |
| <p>D3.3 Alien species</p> <p>The organization takes measures to avoid the introduction of invasive alien species. Native species are used for landscaping and restoration wherever feasible, particularly in natural landscapes.</p> | <p>IN-D3.3.a. If there are weeds, feral animals, or pathogens (invasive alien species) present on site, there should be an implemented program to restrict their spread and preferably control or eradicate them.</p> <p>IN-D3.3.b. Tour operators in natural landscapes should have a program in place to ensure they do not bring in alien species, nor spread them.</p> <p>IN-D3.3.c. Review landscaping of site and consider feasibility and use of native species.</p> <p>GUIDELINE</p> <p>Special priority should be given to any highly invasive/noxious invasive species (weeds and feral animals), particularly near or in protected areas.</p> |
| <p>D3.4 Biodiversity conservation</p> <p>The organization supports and contributes to biodiversity conservation, including natural protected areas and areas of high biodiversity value.</p> | <p>IN-D4.4.a. The percentage of annual budget allocated to or in-kind support of</p> <ul style="list-style-type: none"> i. natural protected areas or biodiversity conservation. –OR– ii. land restoration (hectares) –OR– iii. habitats protected or restored (hectares) <p>IN-D4.4.b. Environmental education in biodiversity conservation</p> <p>GUIDELINE</p> <p>The level of support for biodiversity conservation should be commensurate with the tourism product focus on presentation of biodiversity/natural values. It should be high for a wilderness lodge and may be more modest for a city based hotel.</p> |
| <p>D3.5 Wildlife interactions</p> <p>Interactions with wildlife, taking into account cumulative impacts, do not produce adverse effects on the viability and behaviour of populations in the wild. Any disturbance of natural ecosystems is minimized, rehabilitated, and there is a compensatory contribution to conservation management.⁽⁹⁾</p> | <p>IN-D3.5.a. Where there are any interactions with wildlife the organization has sought approval from government or sanction from experts to ensure there are no adverse effects.</p> <p>IN-D3.5.b. If there is any disturbance of natural ecosystems there is a program in place to minimize impacts and if necessary rehabilitate the disturbance.</p> <p>IN-D3.5.c. The amount of any compensatory contribution (cash or in-kind) as a percentage of annual turnover or per guest.</p> <p>GUIDANCE</p> <p>It is best to avoid interactions with rare or endangered species unless there is absolutely no possibility of adverse effects.</p> <p>Compensatory contributions may include tour operators providing logistical support (e.g. free trips) to researchers/managers etc.</p> |

Anexo D. Modelo de ficha aplicada para el análisis de las políticas de sostenibilidad en los alojamientos de la ciudad de Quito.

| Ficha Censal de Información | | | N° | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---------------------------|---------------------|---------------|-----------|---------|--|---------|--|---------|--|--------|--|--|--|--|------------------------|--|------------|--|-------------|--|--------------|--|---------------|--|
| Nombre de la empresa: | | Cargo del Entrevistado | Dueño | Administrador | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha de la visita: / / | | Nombre del encuestador: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr><th colspan="2">Categoría del alojamiento</th></tr> <tr><td>lujo</td><td></td></tr> <tr><td>primera</td><td></td></tr> <tr><td>segunda</td><td></td></tr> <tr><td>tercera</td><td></td></tr> <tr><td>cuarta</td><td></td></tr> </table> | | Categoría del alojamiento | | lujo | | primera | | segunda | | tercera | | cuarta | | <table border="1"> <tr><th colspan="2">Años de funcionamiento</th></tr> <tr><td>1 a 5 años</td><td></td></tr> <tr><td>5 a 10 años</td><td></td></tr> <tr><td>10 a 15 años</td><td></td></tr> <tr><td>15 años o más</td><td></td></tr> </table> | | | Años de funcionamiento | | 1 a 5 años | | 5 a 10 años | | 10 a 15 años | | 15 años o más | |
| Categoría del alojamiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| lujo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| primera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| segunda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| tercera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| cuarta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Años de funcionamiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 a 5 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 a 10 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 a 15 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 años o más | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| # | Indicador | Cumple | Cumple Parcialmente | No Cumple | No Aplica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Variable Económica (Empresarial) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Los documentos legales y permisos de operación se mantienen vigentes. (Ej. Pagos de impuesto, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, planillas laborales, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Existe una política de sostenibilidad que abarque aspectos socio-culturales, económicos, ambientales y esté descrita en un manual o algún documento oficial de la empresa, dado a conocer a sus empleados, clientes y/o proveedores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Conoce y cumple la ordenanza 236 para establecimientos turísticos en el CHQ como Zona Turística Especial. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Las instalaciones, mobiliario, equipos y vehículos demuestran estar en perfecto o buen estado de mantenimiento, limpieza. (Inspección ocular de la planta física) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Áreas de almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Tiene un plan sobre principios de sostenibilidad (capacitación) dirigido al personal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | La empresa cuenta con algún tipo de certificación de sostenibilidad o el Distintivo Q de calidad para establecimientos turísticos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Variable Socio-Cultural | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Existe algún programa de incentivos para las unidades de trabajo o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Instalaciones han sido diseñadas o adecuadas con facilidades para personas con necesidades especiales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | La empresa participa y estimula a sus trabajadores a participar en actividades comunitarias de desarrollo. (préstamo de instalaciones, voluntariados en proyectos o comunidades, donaciones) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Existe una relación de apoyo con micro o pequeñas empresas locales cercanas o de la zona de influencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Variable Ambiental | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Uso de dispositivos para reducir el consumo de agua en grifos, inodoros y/ riego. (ej. Tanques para inodoros de menor galonaje) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | La empresa realiza mantenimientos y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Las políticas y medidas para el uso eficiente de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Cuenta con rotulación e información estratégicamente para promover que los clientes y empleados participen de sus acciones de uso sostenible del agua. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones. (ej. Paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Existen acciones concretas para el apagado de equipos eléctricos y luces cuando no están siendo utilizados (uso de dispositivos especiales con sistema de apagado automático "Timers", bombillos eficientes de bajo consumo, reducción de intensidad "Dimmers", etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 21 | Se toman acciones de recolección y manejo de desechos en todos los sitios usados por la empresa. | | | | |
| 22 | Se evita la compra y uso de empaques individuales, desechables y sustancias no biodegradables. (uso de vajillas desechables, botellas plásticas, etc.) | | | | |
| 23 | Se reciclan o reutilizan plásticos, de aluminio, de vidrio u otros. | | | | |
| 24 | Se cuenta con información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de desechos. | | | | |
| 25 | Los desechos reciclables se entregan a alguna empresa pública o privada dedicada para este fin. | | | | |

| Escala | Valor | Descripción | Rangos | Porcentaje | Ponderación | Negocio |
|---------------------|-------|--|---------|------------|-------------|---------|
| Cumple | 1 | La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador. | 20 - 25 | 80% - 100% | Excelente | |
| Cumple parcialmente | 0,5 | La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro. | 13 - 19 | 50% - 79% | Muy Buena | |
| No cumple | 0 | La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar sus modelos de gestión. | 6 - 12 | 24% - 49% | Buena | |
| No aplica | ---- | El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final. | 1 - 5 | 5% - 23% | Regular | |

| Resultados | |
|---------------------|--|
| Cumple | |
| Cumple parcialmente | |
| No cumple | |
| No aplica | |

Anexo E. Matriz Comparativa – selección muestra expertos

| # | Siglas Nombres | Experiencia área turística | | Formación Profesional | | Filiación Académica | | Publicaciones | | Puntuación Total |
|----|-------------------|-------------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|------------------------|---------------|---------------|-------|---------------------|
| | | 1 - 5 años | 6 -10 años | Tercer Nivel | Cuarto Nivel | 1 - 5 años | 6 -10 años | 1 a 2 | 3 a 5 | |
| 1 | AM | 5 | | 5 | | 5 | | | | 15 |
| 2 | BP | | 10 | 5 | | 5 | | | | 20 |
| 3 | CM | 5 | | 5 | | 5 | | 5 | | 20 |
| 4 | JO | | 10 | | 10 | 5 | | | | 25 |
| 5 | SO | 5 | | | 10 | 5 | | | 10 | 30 |
| 6 | VJ | 5 | | | 10 | 5 | | | | 20 |
| 7 | VLL | | 10 | | 10 | | 10 | | 10 | 40 |
| 8 | VR | | 10 | 5 | | 5 | | | | 20 |
| 9 | WA | | 10 | 5 | | | 10 | 5 | | 30 |
| 10 | WO | | 10 | | 10 | | 10 | | 10 | 40 |

| Valoración de cada variable sobre 10 puntos | |
|--|----|
| 1 - 5 años | 5 |
| 6 -10 años | 10 |
| Tercer Nivel | 5 |
| Cuarto Nivel | 10 |
| 1 a 2 | 5 |
| 3 a 5 | 10 |

Anexo F. Entrevista Magíster Víctor Llugsha

Fecha y hora: 22 de septiembre 2015, 17h00

Títulos académicos del entrevistado: Máster en Gobierno de la Ciudad con mención en Centralidades Urbanas y Áreas Históricas; Licenciado en Turismo Histórico Cultural.

1. ¿Qué impactos considera usted, que puede ocasionar el crecimiento del sector turístico en el CHQ, específicamente los servicios de alojamiento?

Desde mi punto de vista como urbanista, el desarrollo de actividades turísticas vinculadas al alojamiento, están estrechamente ligadas al uso de suelo y a la posesión de las propiedades. Al momento de realizar fuertes inversiones en la construcción de hoteles de lujo, con el propósito de alentar en desarrollo del turismo, se generan efectos no deseados al mediano y largo plazo. En el caso de Quito, su centro histórico ha tenido

procesos de gentrificación (provoca el aumento de precio sobre el espacio y entorno, fruto no deseado sube el precio de los vecinos) fruto de estas inversiones, que han desplazado en gran medida a los habitantes de tradicionalmente ocupaban el Centro Histórico.

Se debe tomar en cuenta el progresivo despoblamiento del Centro Histórico, muchas de las edificaciones se encuentran abandonadas o a su vez son utilizadas para actividades comerciales; vaciando al centro del sentido de ciudad, entiendo este concepto como un espacio vinculado a la habitabilidad y diversidad.

2. ¿De qué forma, las actividades turísticas que desarrollan en el CHQ pueden contribuir a la conservación del patrimonio cultural?

Las actividades turísticas, alientan la conservación de bienes materiales con el propósito de construir recorridos y mapas para turistas. Si un bien patrimonial tiene aceptación y acogida por parte de los agentes del turismo es muy probable que su conservación sea vista como algo positivo para la ciudad, puesto que permitiría mantener esta actividad económica. Sin embargo, el otro lado de la moneda nos muestra edificaciones que para acoplarse a los requerimientos actuales de tecnología y movilidad, han tenido que ser destruidas y reinventadas manteniendo solamente sus fachadas.

3. ¿Qué tan importante es la aplicación de normas de regulación a nivel turístico?

En el caso del centro histórico, este tipo de restricciones son necesarias, puesto que la ciudad construida no puede ser modificada sustancialmente debido a que perdería su condición de patrimonio. A pesar de esto, la idea del turismo como sinónimo de desarrollo provoca que las personas de forma continua estén alentadas a vincularse al desarrollo de estas actividades, fruto de lo cual la informalidad e ilegalidad en la prestación de servicios y productos es una constante, que recorre las calles del CHQ.

4. ¿Cómo combatir estas ilegalidades e informalidades en el CHQ, ejemplo la prostitución?

Considero primero, se debe hacer una precisión no toda la ciudad es turística, en tal virtud no todo el Centro Histórico es turístico. Por lo que las rutas para turistas en su mayoría se encuentran limpias de “parias urbanos” (los indeseados), escenificando un espacio para turistas. Volviendo a su pregunta, manifestaría que las ilegalidades, en plural, no ocurren de forma aislada, el flujo alto de dinero en el CHQ genera comercios alternos. ¿Cómo combatir las? Las actividades de represión se ha identificado como no

las adecuadas para resolver estos problemas, quizá haciendo una analogía diría lo siguiente

¿Por qué los robos a bancos ocurren en el centro norte de Quito en la zona comercial?

Los robos a bancos ocurren allí porque allí hay bancos, por más lógico que suene entonces por qué ocurren esas ilegalidades en el centro histórico de Quito, principalmente porque existen los factores necesarios, es el caldo de cultivo para que esto ocurra. Primero, anteriormente señalábamos que el centro histórico es un espacio ampliamente comercial, el flujo de dinero que circula en el centro histórico de Quito por comercio es alto, eso a su vez se genera comercios alternos porque no existe solamente el comercio legal en los centros comerciales, en tiendas comerciales, estas ilegalidades se generan alrededor de coimas para poder tener seguridad ante cualquier eventualidad en la calle. es como una especie de domino que va empujando una ficha tras otra ficha tras otra ficha y es ahí donde nacen esas ilegalidades.

Segundo, y algo que en parte ayudó al CHQ fue la salida de la cárcel, el antiguo penal García Moreno que en parte también era como un pueblo de tradición e ilegalidades, si bien las cochinerías han sido en cierta forma desplazadas del sector, todavía es un pueblo de atracción donde las personas pueden o podemos conseguir tecnología robada, como por ejemplo: los celulares. Así como es un gran lugar de amplio comercio concentra una gran cantidad de personas y donde hay una gran cantidad de personas generalmente va a encontrar personas estafadoras, ladrones; es decir, están allí porque ahí se desarrolla un tipo de actividad que es como un pueblo de atracción para ellos y a su vez esto genera que si todos van ahí uno necesita encontrar todo en ese lugar, haciendo una comparación un gran comercial.

Todo centro histórico puede ser un gran centro comercial donde yo trato de conseguir todo lo que necesito y la necesidad de sexo por dinero también es una necesidad latente en las personas, y el estar en un espacio donde se desarrolla el comercio de donde se desarrollan todo ese tipo de ilegalidades, se puede encontrar también esta cuestión. Quizá en su recorrido por el centro histórico identificó cerca de los hoteles puntos de prostitución, es decir, donde se identifica claramente que hay mujeres, que se encuentran en paradas durante largas horas en las veredas esperando algún cliente para ocupar estos hoteles de segunda y tercera clase lo que en el principio de la conversación manifestaba usted estos hoteles de dos horas, sin embargo no son los únicos puntos, por ejemplo hay una gran cantidad de prostitución en la Plaza Grande en donde visualmente para un rápido caminante es difícil darse cuenta como hay mujeres y hay hombres que

pasan largas horas esperando un cliente para poder brindar sus servicios, entonces el tema de simplemente moverles de la vereda a la vereda del frente o al barrio de alado no va a resolver el problema, porque ellos están ahí con un propósito aprovechar todos estos elementos que se generan alrededor del comercio.

5. ¿Qué opina de las Políticas Públicas como parte del bien común?

D: En base a lo que usted me está diciendo hay normativas en el 2003, si no estoy mal, se hizo la recuperación del centro histórico, mediante leyes se sacó a los comerciantes informales, en el caso de la restauración de la 24 de Mayo, de La Ronda; donde aparentemente se movieron a estas personas, fueron hechas en bases a ordenanzas y leyes emitidas por los organismos estatales para esos fines, entonces que tan coherente es porque así lo dice el Gobierno en su guía para la formulación de políticas públicas que estas buscan el bien común el objetivo principal es que estas sean para el bien común. ¿Cómo podemos hablar de bien común si tenemos un grupo de la población que por más que sea ilegal o que están haciendo o no sea bien visto, son afectados?

V: Usted dijo algo importante hace un momento, se recuperó el centro histórico, y ese fue quizá el discurso bajo el cual en anteriores alcaldías, la ciudad de Quito se vio convocada a mirar el centro histórico. La pregunta es rescatada de quién, quién tenía capturado el centro histórico, era común escuchar en esos momentos el centro histórico vuelve a ser parte de los quiteños, eso quiere decir que todas las personas que ocupaban en ese momento el centro histórico de una u otra forma no eran quiteños y estaban robando el centro histórico para los quiteños.

Entonces si hacemos un ejercicio de negación y de *invisibilización* de sus pobladores, quizá el ejemplo más claro se lo puede leer en la Ronda, en la afamada calle la Ronda en donde la inversión público privada ha generado el desplazamiento no deseado de la población, por qué digo esto, la inversión en el mejoramiento de las casas la inversión en el mejoramiento de la calle desplazó la vida de barrio y no digo esto en un sentido nostálgico de volver a los barrios de antaño, digo esto en el sentido del capital social de la vida cotidiana que se configuraba en este espacio desde el simple hecho de tener un equipo de fútbol barrial, de tener la vecina donde comprar o fiar un producto o un servicio, fue desplazado. Me parece que el único punto actual que sobrevive en ese punto es el del hojalatero e inclusive el trabajo del hojalatero como tal ya no es de utilidad funcional, su servicio era simplemente como un producto decorativo para turistas y es así como este proceso transformó un barrio y lo convirtió en una calle, una calle que funciona en horario turístico.

6. ¿Qué opina de las certificaciones de calidad que no todos pueden acceder?

D: Ahora se hace toda esta inversión, hay programas del Municipio como Manos en la Ronda u otras en diferentes zonas, donde como usted dice si hay inversión privada, es decir un tipo de inversión pública para mejorar estos espacios; mejoró los espacios y estamos hablando que mejoró la calidad en el servicio, refiriéndome a calidad que tan correcto es que sí se haga esto, porque si soy un producto turístico y que quiero ser conocido en nivel internacional, que quiero que venga la gente a conocer y obviamente quiero mostrar calidad. Existen certificaciones como la del Distintivo “Q” que no todas las empresas registradas pueden acceder, son únicamente los que han hecho estas inversiones altas que pueden acceder a este tipo de certificaciones. ¿Cómo plantear esa idea tal vez para otros que no tengan esta inversión?

V: La gran inversión que se desarrolló en Quito, que fue importante que ayudó en gran medida a mantener y conservar espacios de importancia histórico-cultural para la ciudad, fue un proceso y haciendo una analogía de maquillaje, y maquillaje de una mujer y una mujer que quedo mal maquillada. Si bien llenamos de belleza tratamos de embellecer el centro tratamos de vendernos como el producto turístico, como el lugar que debe conservar normas internacionales de calidad normas locales de calidad; no se desarrolló a tal de entender la lógica que pudo haber en el centro, porque no se debería en esa lógica exigir grandes inversiones a los habitantes del centro histórico, a los prestadores tradicionales de servicios en el centro histórico con el propósito de que se alineen a los requerimientos de normativas como el Distintivo “Q” u otros, sino más bien procurar dentro de esta normativa especial de esta zona especial entender porque es especial no solamente porque llegan turistas sino por lo delicado que es el entorno sociocultural del espacio.

7. ¿Sería conveniente que una política pública tenga “diferentes” categorías de calidad?

D: En base a lo que está diciendo que no podemos exigir grandes inversiones, ¿Cree conveniente usted, que dentro de una política pública o una normativa exista estas certificaciones de calidad como en diferentes categorías?

Es decir tengo un hotel de tercera categoría, al cual no le voy a exigir que aplique políticas de sostenibilidad como los grandes hoteles, pero sí que tenga ciertas políticas mínimas o al menos, como para darle una certificación de que cumple esto. Adicional a los requerimientos normales, sino que realmente está cumpliendo con algo, es decir, que le lleven a un camino a la calidad.

V: SÍ, es totalmente ilógico hay que llevarlo a niveles y entender en que niveles ocurren, no todo el turismo que ocurre en el centro debe ser un turismo para el TOP o un turismo para clientes VIP. El turismo es lo que ocurre en el centro las actividades vinculadas a este, en el centro ocurren desde la persona que va a pagar 500 dólares la noche para hospedarse en un hotel, hasta aquella que busca un hostel o un lugar por dos o tres dólares la noche, y hay que brindar calidad a todas esas personas, y es lógico que no se les puede exigir esas fuertes inversiones porque a la par de eso viene el ejercicio de la gentrificación, como no puedo pagar eso tengo que desplazarme de este espacio y que venga otro que si lo pueda hacer, y sigo vaciando el centro histórico y así el centro histórico se ha vaciado de población, no sé si el Municipio tenga información de cuentas personas que desarrollan la actividad del comercio en este lugar, se siguen manteniendo como los actores tradicionales o los descendientes de ellos, que simplemente ahora como no tengo dinero para mantenerme ahí salgo, como no tengo dinero para mantener las normativas que me exigen con el propósito de mantenerme “embellezado” en esta ciudad mujer mal maquillada salgo, no cumplo con las reglas y me voy no más.

8. Desde la perspectiva de empleado... ¿es beneficioso aplicar medidas o políticas relacionadas a la sostenibilidad?

D: Eso sería desde las perspectiva del dueño del que tenía este patrimonio, viéndolo desde la perspectiva del empleado que se han generado fuentes de empleo dentro del centro histórico con la creación de estos nuevos hoteles ¿no sería un punto beneficioso?

V: La pregunta sería en realidad saber de estos nuevos empleos que se generaron, cuantas personas habitantes del centro son empleados de estos espacios, porque personalmente las personas que yo conozco, que trabajan en el centro histórico de Quito, no viven en el centro histórico de Quito. Viven en espacios tan lejanos como los valles o el extremo norte del Distrito Metropolitano de Quito al extremo sur, son personas que tal cual otro trabajador de la ciudad habitan en otro espacio de la ciudad, como decía hace un momento el centro histórico esta vaciado de población hay poquísima población.

D: Estimado Máster le agradezco su tiempo muchas gracias en caso de requerir algún tipo de información adicional espero que tenga la apertura para recibirme.

Fecha y hora: 22 de septiembre 2015 17h30

Títulos académicos del entrevistado: Maestro en Ciencias Sociales con mención en Desarrollo Local y Territorial; Licenciado en Turismo Ecológico.

1. ¿Qué impactos considera usted, que puede ocasionar el crecimiento del sector turístico en el CHQ, específicamente los servicios de alojamiento?

Siendo el centro histórico el principal sitio de desarrollo turístico, el principal núcleo turístico de la ciudad, lo que se han hecho es varias inversiones entorno a mejorar estéticamente, arquitectónicamente el centro histórico, eso significa que casi todas las inversiones en procesos de regeneración urbana, en procesos de recuperación de espacios públicos y sobretodo del creciente abandono de la población tradicional para orientarla a un mercado específico ha ocasionado nuevos emprendimientos turísticos en el sector. En el centro histórico se pueden encontrar hoteles muy sencillos y habitaciones de bajo costo hasta habitaciones o hasta establecimientos de costo relativamente elevado, entonces el atractivo particular de Quito Patrimonio Cultural de la Humanidad como patrimonio cultural y el ideario entorno a el patrimonio y que Quito Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad, la actividad cultural que se realiza entorno a Quito, las edificaciones patrimoniales que están y sobretodo la convivencia; las razones que la hicieron Patrimonio Cultural es lo que ha llamado a proteger edificaciones, no formas de vida.

D: ¿Entonces usted me está diciendo que los impactos, sería dar más importancia a la edificación como tal que al estilo de vida o las personas que conformaban el centro histórico?

W: Si.

2. ¿De qué forma, las actividades turísticas que desarrollan en el CH pueden contribuir a la conservación del patrimonio cultural?

Depende un poco del enfoque de conservación que se quiera dar, primero partir de qué es patrimonio y que es lo que se quiere conservar. El centro histórico de Quito se construyó en torno a un conjunto de acciones, que fueron desarrolladas por seres humanos, negocios tradicionales, artesanos, convivencia, religiosidad, espacios de encuentro que eran las plazas. Festividades principalmente ligadas al tema religioso pero gran parte de esa convivencia se fue trasladando hacia otros lugares, al momento que la ciudad crece, la dinámica de comercio en el centro histórico de Quito se va archivando y los negocios tradicionales pierden competitividad o dejan de ser atractivos.

El caso de los sombreros, el caso de los talabarteros, el caso de los artesanos que estaban en común en el centro histórico; varios de estos negocios quedaron un poco en el olvido y la gente que iba a comercializar, que iba a comprar, que iba a consumir estos servicios estos productos, estos elementos patrimoniales no visibilizados, dejaron de ir al centro, no se le puso un valor a estas actividades, no se recuperó el proceso identitario de esto, y prácticamente el centro histórico quedó abandonado.

Pero se puso énfasis en la imagen estética de la ciudad, en la imagen estética del centro, en la recuperación de la edificación más allá del contexto de lo que significaba para estas personas. La convivencia de barrio no es igual la que tiene el centro histórico, estamos hablando de casas de tienen sus 100, 200, 300 y en algunos casos hasta 400 años, pero son espacios donde existe una vecindad que está ligada al comercio y está ligada a la forma de vida de la gente, es decir, estamos hablando de que no es una barriada, es una casa donde viven 30 o 40 personas en una convivencia y si es que esta casa es vendida o es adquirida por la institucionalidad pública para recuperarla esa estructura de convivencia desaparece. La gente no vive en el centro y queda solo la imagen estética del edificio y lo que en teoría fue, y la gente ya no está en torno a este valor patrimonial.

D: Refiriendo a esa última parte, según el plan de gestión de la zona turística especial hace poco aprobada por el municipio de Quito, hace una afirmación de que el centro histórico, la zona turística tiene límites y que los barrios periféricos de esta zona son los que realmente no se han tocado o aún se mantiene esta vivencia o este tema de vecindad porque lo consideran como parte del Patrimonio intangible que debe existir, mas no obviamente el núcleo como tal del centro histórico.

W: Es un poco como quien decide qué es turístico y qué no es turístico, en este caso quien decide es el operador y el mercado, el consumidor, el turista; entonces el turista va al lugar que le muestra el operador, pero si se sale del espacio turístico definido, esa convivencia tradicional donde puede haber problemas de delincuencia, problemas de inseguridad, problemas de contaminación, de desorden, de comercio tradicional no está dentro de la oferta turística y al no estar dentro de la oferta turística, no está dentro de la oferta de inversión y diversificación.

Hay 3 cosas fundamentales que no tiene el centro histórico: espacios recreativos para la convivencia, adecuado uso de espacio público y un adecuado orden de comercio fuera de la actividad turística, porque la actividad turística en cierto sentido está ordenada, lo que no está ordenado son las otras actividades que también están en ese espacio

turístico; lo que hizo la zona especial turística en el centro histórico es definir el espacio por donde los turistas transitan, pero ese espacio geográfico no se limita, es decir, un turista puede irse a San Marcos, un turista puede ir a San Roque, un turista puede ir a la Colmena o al Tejar, ahí no existen los servicios complementarios del turismo, ahí no existe una revalorización de la potencialidad turística, a la autoridad probablemente no le interesa y a los vecinos están en su dinámica tradicional, es decir siguen en el comercio en la habitabilidad y no es su interés el turismo.

3. ¿Cómo combatir estas ilegalidades e informalidades en el CHQ, ejemplo la prostitución?

D: Usted me dice existen este tipo de ilegalidades o informalidades las cuales aunque sabemos que son ilegales, sabemos que no están bien, en partes turísticas como la Plaza del Teatro, donde se visita, no sé qué tan recurrido realmente lo hagan, pero es evidente encontrar el tema de la prostitución, lo que me llamó mucho la atención al rato que fui a hacer el estudio in situ referente a los alojamientos. Entonces los hoteles u hostales de tercera categoría, que funcionan alrededor de todo lo que es estas partes un poco ya periféricas, se dedican a estas ilegalidades o se dedican a este tipo de servicios, son considerados estos hoteles de 2 horas y encontré en alguno que decía “este no es un hotel de 2 horas”. Entonces ¿cómo puedo combatir si de algún modo para evitar que se quite esta vecindad, se quite este tema de como la tradicionalidad de la que usted me está hablando, cómo puedo evitar que un espacio turístico o considerado patrimonio no existan este tipo de ilegalidades?

W: Es lo que se llama la “Disneylandización” del Patrimonio, mostrar solo lo que el turista presuntamente quiere ver y lo hace ver por los ojos del operador, del generador de la política pública pero esa no es la cotidianidad, es decir, cuando se construyó el centro histórico no se construyó para que se vea bonito para el turista, se construyó en una convivencia de la gente y en ese ejercicio de convivencia de la gente, en un determinado momento, se determinó “esto es turístico y esto no es turístico”, lo que es turístico se arregla, se pone estético, se ponen flores, se pinta, se hacen circuitos turísticos, se hacen teatralización en torno a la recuperación de la identidad pero del otro lado no se hizo una intervención, entonces estas actividades que han sido tradicionales, el mismo caso de la ronda es un ejemplo, era una zona de tolerancia, era una zona de vida bohemia en donde también la historia del mismo barrio muestra que era una zona destinada a esta actividad, la prostitución, etc.

En un determinado momento lo que se hizo fue recuperar la imagen, no la estructura de vecindad, de convivencia y lo que se hizo fue trasladar a una cuadra más arriba. Se regenera una zona, se limpia inclusive de alguna manera el tema de inseguridad, se establecen normas específicas dentro de ese territorio pero las normas no aplican fuera del espacio porque en teoría el turista no va para allá. Pero que pasa con la gente que vive en el lugar, entonces en el momento del proceso de ordenamiento lo que se ha hecho es limitar las actividades que se pueden hacer dentro de las zonas especiales, y se establecen prioridades de inversión, y una de las prioridades de inversión es el turismo. Entonces la casa tradicional que estaba destinada a la comercialización de prendas de telas, tradicionalmente siempre se vendían telas para ternos, etc., para vestimenta luego quebró porque ya no había consumidores de este producto, se vendió la casa y como zona especial turística se promovió el desarrollo de un hotel entonces se reemplazaron los negocios tradicionales, algunos con muchísima tradición por estas nuevas iniciativas que sí son permitidas y los otros negocios han tenido que ir ocupando otros niveles. Que es lo que pasa con los establecimientos que están en el límite de lo que es turístico y lo que no es turístico, yo soy empresario, a mí no me interesa quien es el consumidor, a mí me interesa vender y si es que el consumidor es de este sitio de lugar de paso, de uso de paso es mi mercado.

Un caso particular es el que está, por ejemplo; en la Plaza de San Francisco está la casa de Gangotena y en frente hay un hotel que se llama Hotel Sucre; este hotel se dedica a los mochileros, todo mundo sabe, está en redes está en lo que están especializados, el costo de alojamiento es de 3 a 5 dólares y hay grupos de personas que tienen un mayor nivel de circuito de movilidad y de estacionalidades de estos turistas, si porque son turistas después de todo, pueden pasar hasta 2 meses en el lugar a diferencia del turista que está en frente que pasa 2 o 3 días en el lugar consume más en un solo establecimiento mientras que el señor que va a este hotel consume en el restaurante que está en la esquina, consume en el local de vestir que está a la vuelta, va al Ipiales, comercializa y no interactúa en el área turística sino interactúa en el otro lado, el área que no es turística y los dos establecimientos hoteleros.

4. ¿Qué tan importante es la aplicación de normas de regulación a nivel turístico?

D: Me voy a saltar un poco, el tema de aplicación, hablamos que si es que ya tengo el tema turístico, pongo normas, pongo reglas, pongo leyes que permiten este tipo de negocios los cuales son aceptados. ¿Qué tan eficiente, desde su perspectiva son, me ha

dicho que ha desplazado negocios, etc., pero qué debería hacer entonces el estado o los organismos públicos para mantener el orden o este maquillaje, porque a la final se está vendiendo el producto, se está promocionando el producto, nos da ingresos de divisas este producto, entonces se debe o no se debe aplicar este tipo de regulaciones este tipo de normas que prohíban este tipo de actividades o que exijan al dueño del hotel o del alojamiento realmente hacer mejoras sustanciales que eso le implican una inversión, pero que lo tiene que hacer porque el producto se está vendiendo?

W: La gestión de la política pública tiene dos objetivos fundamentales. El primer objetivo es mejorar la calidad de vida no de un grupo sino de un conjunto, es conjunto está orientado a mejorar una estructura, una articulación y un ordenamiento; no se puede hacer una política pública diferenciada, en el caso del turismo por el contrario se debe hacer una política pública diferenciada, lo que no se está haciendo es que se genera una política pública dentro de la zona especial turística pero lo que no se ha hecho es la política pública para el otro sector que no es turístico, entonces si la norma está desarrollada, el área está delimitada lo que se busca ya turísticamente hablando desde el enfoque del mercado es ser competitivo porque centros históricos hay en todo el mundo; que es lo que le hace distinto a Quito, es esa forma de vida esa convivencia, esa todavía convivencia tradicional, normar, regular, proteger ese espacio todavía no se ha hecho. Entonces los establecimientos turísticos principalmente hoteleros tienen una norma particular que deben cumplir dentro de la zona especial turística y cumplen porque si no cumplen obviamente van a tener que ser sancionados pero no se ha hecho la contraparte, de generar una política pública para el otro sector que no está dentro del área turística, es decir, los hoteles deben cumplir porque el objetivo *per se* es mantener una imagen una identidad desde el enfoque turístico pero la política pública que está faltando es del lado no turístico.

5. ¿Qué opina de las Políticas Públicas como parte del bien común?

D: ¿Consideraría entonces usted que es conveniente establecer esta política pública que tenga como o se añada a diferentes categorizaciones hablando del tema de calidad o solo sostenibilidad, que se adecuen a estos hoteles que no han sido considerados en las otras normativas?

W: Por ejemplo Quito Turismo hace esta zona especial para diferenciar los sectores que son turísticos de los que no son turísticos, pudo haberse hecho un estudio técnico, definir por flujo turístico, por número de establecimientos, etc. definida la zona; lo que hace Quito Turismo al generar esta política pública es solventar una necesidad de

política pública nacional que no había con una política pública local, ese es el caso del distintivo Q y la ordenanza relacionada con las actividades hoteleras; sin embargo en la actualidad se está desarrollando una normativa nacional, esa normativa nacional ya no estaría solo en la zona especial turística sino que sería de aplicación general. Es fundamental que se tenga una política pública y que esté orientada para la mejora de la calidad pero hay que ver la efectividad de la norma.

Una política pública siempre va a tener una etapa de diseño y diagnóstico para solucionar una problemática, proponer una solución, la implementación, monitoreo y seguimiento y la evaluación, es decir, quizás lo que siempre falta en una política pública es la evaluación, es decir, la norma tuvo una ventaja, tuvo una desventaja, tuvo impacto positivo, tuvo impacto negativo, hubo un número de beneficiarios, la implementación de la misma mejoró lo que se buscaba, la problemática que se buscaba solventar, cerrado ese ciclo se genera una nueva política pública; este elemento siento que todavía no se ha hecho, evaluar si existe efectivamente un mayor nivel de cumplimiento, existen mejores estándares de servicio, existen mejor prestación de calidad, la satisfacción al cliente es más alta, si es que eso se cumplió la política pública fue efectiva.

6. ¿Qué opina de las certificaciones de calidad que no todos pueden acceder?

Esta pregunta no se señala individualmente puesto que el entrevistado habla en la pregunta anterior a sobre este referente.

7. ¿Sería conveniente que una política pública tenga “diferentes” categorías de calidad?

D: Usted habló del Distintivo “Q”, ¿consideraría o cree que sería conveniente que hayan propuestas similares al Distintivo Q pero que estas apliquen justamente por categorías de hoteles, me refiero a si tengo el hotel de tercera categoría, obviamente no puedo hacer una inversión sumamente alta, para mejorar la infraestructura pero si puedo aplicar ciertos parámetros básicos de sostenibilidad que es lo que me interesa dentro del estudio y que se le pueda dar un tipo de certificación de calidad, con algún otro nombre pero que el alojamiento pueda poner así como ponen el certificado, el distintivo Q en la fachada o al inicio que realmente puedan acceder a este tipo de certificaciones, justamente por el alto costo que las otras tienen?

W: Las certificaciones tienen un valor diferencial entonces la razón de ser de las certificaciones efectivamente es diferencial el servicio de un establecimiento de otro, entonces esa es la razón de ser de la certificación, lo que se necesita es un ejercicio de regularización, es decir, el primer paso que se necesita es que aquellos establecimientos

que no son regulares se regularicen, es decir, que se legalicen, entonces ese sería un primer nivel de certificación, de acreditación, el segundo nivel es ya soy legal ahora debo cumplir con unas normas mínimas, la política pública desarrollada ya existe, permiso de bomberos, licencia de funcionamiento, cumplimiento con seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, etc.; uno de los problemas es que varias de estas normativas están divididas en diferentes instituciones y el empresario tiene que pasar por varios filtros de certificación entonces la mayoría de gente cumple el requisito básico que es el registro único de contribuyentes, el RUC y nada más, no cumple con las otras normativas; quien es el ente que debe hacer el ejercicio de control en este caso Quito Turismo, el órgano rector y adicional a eso siempre que se hace una norma esta norma debe venir con un requerimiento y un incentivo. Las normas que se han desarrollado han solicitado requerimientos pero no incentivos, en este caso si yo soy un hotel de tercera categoría y quiero tener ya mi acreditación y pasar a un nivel de implementación de sostenibilidad voy a hacer una inversión representativa pero esa inversión que me va a significar a mí, la mayoría de empresarios no comprenden que una implementación de procesos de sostenibilidad puede generarle competitividad ante el turista porque no se puede medir eso, yo solo puedo medir por el número de turistas que llegan a mi establecimiento pero si yo hago una inversión como esta y desde el actor publico me generan una disminución de gasto por ejemplo una exención de impuesto valdría la pena y seria llamativo para subir el nivel y no tenga que hacerlo porque me obliguen sino porque yo siento la necesidad que puedo tener una ventaja sea competitiva de mercado, sea estrategia de promoción, o sea con una exención de impuestos, esa otra parte es la que faltaba un poco en la política pública.

8. Desde la perspectiva de empleado, ¿es beneficioso aplicar medidas o políticas relacionadas a la sostenibilidad?

D: Ahora dentro de mi propuesta estoy viendo una parte de estos lineamientos que van dirigidos netamente a los empleados hemos hablado ahorita desde la perspectiva del dueño, el dueño tiene que hacer su inversión, pero para tener un servicio de calidad que también se puede medir dentro de la política o para que la empresa tome la certificación desde la perspectiva de empleado realmente ha sido beneficioso el incremento del turismo en el centro histórico, realmente es un modo de vida y que después me exijan en mi trabajo que tengo que sacar algún tipo de certificación en competencias laborales o que de algún modo tengo yo también que cumplir para que la empresa cumpla con la certificación o la normativa.

W: La informalidad no se da o la irregularidad no se da solo en el ejercicio del empresario o dueño de la empresa, sino en que el turismo como tal es una de los sectores económicos que más fácilmente puede ocupar personas que tienen una baja cualificación entonces uno de los retos en el sector turístico es aumentar la cualificación, pero el alto nivel de rotación de talento humano del personal impide que se hagan inversiones adecuadas para capacitación y por otro lado si yo sé que voy a tener un sueldo bajo por que el sector paga sueldos bajos y voy hacer un ejercicio de invertir en mi capacitación para recibir el mismo sueldo, decido o invierto o no invierto, al igual que lo que pasa con las empresas se debe generar incentivos para que el talento humano entre en un bloque de capacitación, es decir yo decida capacitarme y sé que voy a mejorar en sueldo o en su efecto voy a tener una posibilidad de hacer crecimiento dentro de una estructura empresarial o en su efecto voy a tener la posibilidad de un intercambio de conocimiento etc. Y aquí hay tres elementos; el interés personal, el talento humano en capacitarse por una lógica de superación o prestar un mejor servicio. Las políticas empresariales internas que puedan generar para formar al talento humano y las opciones que me da el sector público para que yo pueda capacitarme en busca de mejor competitividad, mejor prestación de servicio etc. Entonces hay una parte en que no se están comunicando y la política no es clara. Si yo por ejemplo dentro de la política pública tuviera un incentivo a mis trabajadores, yo empresario e incentivo a mis trabajadores y esto que lo evidencio pueda presentarle al gestor de la política pública, y el gestor de la política pública me dé un incentivo disminución de impuestos, estrategias de promoción etc. valdría la pena hacer esa inversión, pero si me exigen y no me dan nada a cambio en el caso del trabajador si yo me capacito y no mejoran mis condiciones laborales, voy a migrar, entonces en el ejercicio de la política pública hay ciclos que no se están cumpliendo se hizo la política pública se hizo la implementación y no se ha hecho el seguimiento y no se está haciendo la evaluación, estos vacíos son los que habría que llenar con una nueva propuesta de la política pública.

D: Muchas gracias estimado Máster por su tiempo en caso de requerir alguna información adicional espero contar con su paciencia y tiempo nuevamente.

Anexo H. Normativa para el Distintivo “Q”



EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO



NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".

ALOJAMIENTO

ÁMBITO A: Gestión administrativa

Administrativo

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1.-Cuenta con un manual organizacional en el que conste: misión, visión, objetivos y políticas que son de conocimiento del personal. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 2.-Dentro de sus políticas organizacionales se establece: la no promoción de la prostitución y la no venta de estupefacientes. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 3.-El establecimiento respeta la identidad religiosa, cultural, política y de género de sus colaboradores. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 4.-Dentro de sus políticas organizacionales se prioriza la contratación de proveedores locales. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 5.-Cuenta con un reglamento de higiene y seguridad, con la finalidad de prevenir y disminuir los riesgos del trabajo y mejorar el ambiente laboral. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 6.-El establecimiento cuenta con un plan de evacuación, aprobado por la autoridad competente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Personal

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 7.-Cuenta con un documento en el que se detalla el perfil y funciones del personal administrativo y operativo de la empresa, lo que permitirá a la empresa registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática sobre las funciones, procedimientos, que se consideran necesarios para la ejecución de las actividades y tareas. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 8.-El establecimiento cuenta con reglamento interno para el personal, con la finalidad que el empleador detalle las obligaciones y derechos del talento humano que labore en el establecimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 9.-El establecimiento emplea trabajadores sin impedimento para trabajar en el país, respaldada con documentos legales de la información de cada trabajador. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 10.-El personal cuenta con carnet de salud actualizado. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Capacitación

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 11.-Se ha desarrollado un programa de capacitación dirigido al personal para fortalecer sus competencias laborales. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 12.-Cuenta con certificados o registro de participación en capacitaciones del 30% del total del personal. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 13.-El personal que labora en el área de alimentos y bebidas ha recibido capacitaciones en las áreas de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 14.-Cuenta con personal capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional de por lo menos el 50% de sus empleados. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
ÁMBITO B: Responsabilidad social empresarial
Social

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 15.-Cuenta con un sistema de indicadores para conocer el impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 16.-Cuenta con registros de aportes que el establecimiento realiza a la población local. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 17.-En caso que el establecimiento esté inventariado como patrimonio histórico y cultural, se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Biodiversidad

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 18.-El establecimiento no mantiene especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 19.-La jardinería o espacios verdes del establecimiento también cuenta con especies vegetales nativas y/o endémicas de la zona. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 20.-Las habitaciones del establecimiento cuentan con información sobre la flora y fauna nativas de la zona, así como las disposiciones legales vigentes sobre el tráfico de la flora y fauna. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 21.-El establecimiento evita comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna prohibidos por la ley. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Protección y conservación ambiental

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 22.-Cuenta con productos biodegradables para la limpieza del establecimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 23.-Minimiza la compra de insumos altamente contaminantes tales como: aerosoles, plásticos, químicos, pesticidas, desechables, entre otros. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 24.-Informa a los huéspedes de aquellas medidas de sostenibilidad adoptadas por el establecimiento que puedan repercutir en los servicios del mismo. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 25.-Los aceites usados son entregados a los gestores ambientales autorizados por la autoridad ambiental local. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 26.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de agua, y es difundido a todo el personal de la empresa. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 27.-Se cuenta con un documento donde se detalle las acciones necesarias para el uso y ahorro de energía, y es difundido a todo el personal de la empresa. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 28.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de energía como: solar, eólica, geotérmica o biomásica, deberá contar con registros de su uso y mantenimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 29.- En caso que el establecimiento utilice sistemas alternativos de agua deberá contar con registros de uso y mantenimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

30.- Los residuos son entregados a la red de recolección pública, gestores ambientales autorizados o son depositados en los puntos de recolección existentes en la ciudad.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ÁMBITO C: Infraestructura y equipamiento
INFRAESTRUCTURA
Infraestructura general

31.-Cuenta con un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

32.-Las áreas del establecimiento, principalmente cocina, baños y comedor están construidas con materiales y revestimiento de fácil limpieza y no muestran signos de deterioro ni de humedad.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

33.-Cuenta con accesibilidad para personas con capacidades diferentes: física, visual, auditiva ó intelectual, personal capacitado para brindar las facilidades para una estadía cómoda. Por ejemplo: rampas, sillas de transferencia, apoyo de señalética braille (identificación de habitaciones, ascensores, sitios de interés, manuales de orientación, carta del menú, elementos sonoros, parlantes), dispositivos de iluminación,

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Infraestructura del área de cocina

34.-El área de almacenamiento de insumos secos se encuentra ubicado en repisas evitando el contacto de los alimentos con el piso y paredes de la bodega. Esta área debe estar seca, bien ventilada y limpia.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35.- El área de almacenamiento de insumos frescos está correctamente dividida por tipo; los envases y productos no deberán estar rotos, mohosos o húmedos. Aplica la norma internacional PEPS (primero en entrar, primero en salir)

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

36.-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.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

37.- Lo pisos del área de cocina son antideslizantes y cuentan con un sumidero al cual se dirigen los líquidos producto del mantenimiento y limpieza.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Infraestructura para la seguridad

38.-Las instalaciones eléctricas se encuentran aisladas, protegidas y fijas. El cableado que atraviesa mangueras, tuberías y ductos no debe tener empalmes internos, así mismo no debe existir cajetines abiertos o cables expuestos.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Infraestructura para servicios higiénicos o baterías sanitarias

39.-El servicio higiénico o batería sanitaria se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

40.-Posee servicios higiénicos exclusivos para uso del personal.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

41.-Los servicios higiénicos o baterías sanitarias de las áreas de uso público utilizan sistema ahorrador o se ha implementado medidas para el ahorro del agua.

| C | NC | NA |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
Señalización

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 42.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente del agua del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 43.-Cuenta con letreros que promueven el uso eficiente de la energía del establecimiento, tanto en áreas del personal como en áreas de atención al cliente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 44.-Cuenta con señalética en: áreas restringidas y de uso exclusivo del personal; áreas peligrosas o con material inflamable. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 45.-Los tachos de residuos se encuentran señalizados de acuerdo a su clasificación. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 46.-El área de servicios higiénicos se encuentran identificados, de manera que facilite su ubicación al cliente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 47.-En caso que el establecimiento cuente en su interior con áreas abiertas, para que estas sean señalizadas como áreas de fumadores, deberán estar lejos de ventanas y puertas, de manera que se evite el ingreso de humo. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

EQUIPAMIENTO
Equipamiento general

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 48.-El establecimiento cuenta con equipamiento adecuado para el uso y ahorro de energía. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 49.-La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 50.-El establecimiento que posee sistemas de ambientación musical y artistas en vivo, cuenta con aislamiento acústico, con el fin de que los niveles de ruido del interior no rebasen los límites permitidos en el exterior. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Equipamiento para servicios higiénicos o baterías sanitarias

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 51.-Todo servicio higiénico tanto de servicio al cliente como del personal debe contar con: basurero con tapa, dispensador de jabón, sistema de secado de manos (secador automático o dispensador de toallas de mano), dispensador de papel higiénico. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 52.-El establecimiento cuenta con al menos un servicio higiénico asignado a personas con capacidades diferentes. Este servicio higiénico cumple las especificaciones de la autoridad competente. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Equipamiento del área de comedor

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 53.-Para el área de comedor, el establecimiento cuenta con el menaje necesarios para atender al 100% de su aforo. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 54.-El área de comedor cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o extractores evitando la acumulación de olores y malestar a los clientes y moradores del sector. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO
Equipamiento del área de cocina

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 55.-El área de cocina cuenta con sistemas de ventilación natural, ductos de ventilación y/o campanas de extracción evitando la acumulación de olores. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 56.- El área de cocina cuenta con sistemas de refrigeración y congelación y/o cuartos fríos mixtos o por separado. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 57.-El área de almacenamiento de productos congelados está correctamente dividida. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 58.-Cuenta con litos (toallas de tela) en buen estado para secar utensilios de cocina. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 59.-Las tablas para picar son plásticas y se diferencian para cada clase de alimentos. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 60.-El área de cocina cuenta con utensilios de cocina como pinzas, tenacillas, cucharas y tenedores para la manipulación de alimentos. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Equipamiento habitaciones

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 61.-Cuenta con servicio telefónico en cada una de las habitaciones. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 62.-Las habitaciones deben estar dotadas de: colchón, protector de colchón, sábanas, cobija(s), cubrecama, y almohada(as), por cama. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Equipamiento área de personal

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 63.-El establecimiento cuenta con un área destinada para el personal, para el resguardo de sus pertenencias. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|

ÁMBITO D: Calidad de servicio y atención al cliente
Presentación y servicios
Accesos

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 64.-Las áreas designadas al ingreso de proveedores se encuentran libres de obstáculos. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 65.-Las áreas de ingreso de clientes se encuentran: libres de obstáculos y limpias (sin olores, sin polvo y ordenados). | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Personal

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 66.-El personal se encuentra uniformado de acuerdo al concepto del establecimiento y cuenta con su placa o credencial identificativa. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 67.-El personal de preparación de alimentos debe contar con: chaqueta de cocina, pantalón de cocina, zapatos antideslizantes, cabello recogido y protección respectiva: malla, champiñón o cofia, uñas cortas y protección de manos. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

- 68.-El personal de preparación de alimentos no utiliza pulseras, relojes, anillos, aretes y otros accesorios que puedan entrar en contacto con los alimentos.
- C NC NA
- 69.-El personal de preparación de alimento no utiliza perfumes ni maquillaje excesivo.
- C NC NA

Satisfacción al cliente

- 70.-Se aplica encuestas de satisfacción a los clientes del establecimiento y se generan reportes estadísticos.
- C NC NA
- 71.-Se cuenta con registros o actas de reuniones periódicas del personal operativo y administrativo, para conocer novedades y/o sugerencias de la operación del establecimiento .
- C NC NA
- 72.-Cuenta con un procedimiento para receptor los reclamos y sugerencias de los huéspedes, brindando el tratamiento correspondiente.
- C NC NA

Servicios

- 73.-El establecimiento cuenta con servicio de transfer para sus huéspedes con compañías de transportes legalizadas por la autoridad competente.
- C NC NA
- 74.-Cuenta con servicio de lavandería para huéspedes.
- C NC NA
- 75.-Cuenta con información turística de la ciudad y el país, y su personal se encuentra capacitado para brindar la información correspondiente a sus clientes.
- C NC NA

Material promocional

- 76.-Provee información clara y fidedigna sobre sus servicios en su material promocional, evitando la publicidad engañosa.
- C NC NA
- 77.-Los precios ofertados incluyen impuestos y el servicio (según categoría), con excepción de los establecimientos que son parte del Sistema Tributario que permite la no inclusión del IVA.
- C NC NA

Registro y seguimiento
Cocina

- 78.-Los productos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.
- C NC NA
- 79.-Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos etiquetados con fechas de recepción y caducidad.
- C NC NA
- 80.-Los productos cárnicos son almacenados en porciones de acuerdo a su tipo, es decir en porciones ubicando las carnes y pescados crudos en la parte inferior, evitando que la sangre y los residuos de la descongelación goteen sobre el resto de alimentos evitando la contaminación.
- C NC NA

NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA PARA EL "DISTINTIVO Q".
ALOJAMIENTO

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 81.-No existen alimentos o recipientes con alimentos colocados sobre el piso. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 82.-Cuenta con dispensador de jabón líquido, desinfectante y toallas de papel para el aseo de las manos del personal | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Seguridad

| | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 83.-El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios con: vendas, gasas, crema para quemaduras, alcohol, agua oxigenada; los productos no están caducados. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 84.-Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales, por lo menos una vez al año. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 85.-El establecimiento cuenta con al menos una persona capacitada en primeros auxilios en cada turno (necesario en zonas rurales) y dispone de una guía visible con teléfonos de emergencia y hospitales cercanos (zonas urbanas). | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 86.-Cuenta con vestimenta, equipos de seguridad y protección para el personal de acuerdo a sus actividades. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |

Mantenimiento

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 87.-Toda área operativa del establecimiento (baños, cocina, bodegas, áreas de personal, entre otros) cuenta con un registro de limpieza diaria. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 88.-Cuenta con un registro histórico de mantenimiento periódico de la maquinaria y equipos del establecimiento, de acuerdo a su uso y especificaciones técnicas, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 89.-Cuenta con registros de monitoreo de consumo de agua, luz, teléfono e internet; con la finalidad de determinar acciones para reducir su consumo. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 90.-Cuenta con registros del mantenimiento de las instalaciones eléctricas, con la finalidad de evitar posibles cortos circuitos, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 91.-Cuenta con registros del mantenimiento de todos los equipos y redes de agua, con la finalidad de evitar fugas de agua y desperdicio del recurso, en el que se detalle por lo menos: fecha, nombre del encargado, hora, observación, firma del encargado, próximo mantenimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 92.-Cuenta con registros de control de plagas. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 93.-El establecimiento cuenta con inventarios de materia prima, productos, equipo y mobiliarios. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |
| 94.-Cuenta con registros de mantenimiento general de cada área del establecimiento. | C <input type="checkbox"/> | NC <input type="checkbox"/> | NA <input type="checkbox"/> |