

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-  
MATRIZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CON MENCIÓN EN GENERENCIA DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD**

**ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD PARA EL  
TURISMO DE AVENTURA EN EL ECUADOR**

**LIC. MARÍA KATALINA ALMEIDA FERRI**

**DIRECTOR: ING. RODRIGO SALTOS.**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE  
PRODUCCIÓN Y OPERACIONES**

**QUITO, JULIO 2017**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que me impulsan a ir  
más allá de mis límites con amor, esperanza y alegría.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

A mi familia que me apoya en cada paso que doy y que me sostienen con su  
fortaleza, su ejemplo y amor.

A la PUCE, mi alma mater, que creyó en mí y me dio la oportunidad de  
seguir con mi formación profesional.

A mis profesores que siempre me apoyan, me han dado su tiempo y han  
compartido sus conocimientos con generosidad.

A las personas, empresas e instituciones que de alguna manera me abrieron  
sus puertas para desarrollar la investigación con el único objetivo de aportar al  
desarrollo de la actividad turística de nuestro hermoso país.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Ecuador es un destino turístico en desarrollo, es considerado uno de los países más megadiverso y atractivos del mundo, una de las actividades con mayor potencial y crecimiento es el Turismo de Aventura.

Para promover el desarrollo y el cambio de matriz productiva el Gobierno ha creado un nuevo marco normativo relacionado a la calidad, frente a esta nueva realidad es importante que se analicen cuáles son las brechas que existen en el sector del Turismo de Aventura para el cumplimiento de la norma y para la implementación de sistemas de gestión que otorguen al turista nacional e internacional seguridad y satisfacción.

En el primer capítulo de esta investigación se analizan los parámetros teóricos de la calidad, se hace un recorrido por los aportes de diferentes autores que son vigentes y establecen el marco teórico y conceptual del análisis.

El segundo capítulo se desarrolla la conceptualización, estado y realidad del turismo de aventura, se hace énfasis en los antecedentes de iniciativas relacionada a la calidad en el sector turístico en general, se finaliza el capítulo con una síntesis de la relación de la actividad del turismo de aventura y la planificación nacional.

En el tercer capítulo se despliegan los conceptos y componentes de la Infraestructura de la Calidad y se especifica lo relacionado a la subsector analizado.

Para terminar en el último capítulo se desarrolla el análisis y la propuesta que se presenta para que la Infraestructura de la Calidad se articule adecuadamente de en el turismo de aventura.

## INDICE

<b>1. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
1.1 La Calidad.....	4
1.1.1. Conceptos de Calidad.....	4
1.1.2. Evolución de la Calidad .....	9
1.2 Teoría de Deming .....	9
1.3 Teoría de Juran .....	13
1.4 Teoría de Ishikawa .....	15
1.5 Teoría contemporánea de la calidad .....	16
1.6 Teoría de la gerencia del valor al cliente .....	17
1.7 Gestión de la Calidad .....	18
1.8 Calidad y Turismo.....	20
1.9 Calidad y Turismo en América Latina .....	23
1.10 Calidad y Turismo en Ecuador .....	27
1.10.1 Buenas Prácticas Ambientale .....	27
1.10.2 Competencias Laborales .....	29
1.10.3 PLANDETUR 2020 .....	34
1.10.4 Programa de Certificación de Turismo Sostenible Para Operaciones Turísticas de Tierra Certificación Smart Voyager. ....	35
1.10.5 Acciones Relacionadas con la Calidad gestionadas por MINTUR.....	39
1.10.6 Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014 – 2017 (PRONET) .....	40
<b>2. TURISMO DE AVENTURA</b> .....	48
2.1 Concepto.....	50
2.2 Aportes del Turismo de Aventura.....	51
2.2.1 Ámbito Ambiental .....	51
2.2.2 Ámbito Social.....	51
2.2.3 Ámbito Económico .....	51
2.3 Características del Turismo de Aventura.....	53
2.4 Tipos y Actividades del Turismo de Aventura .....	54
2.5 Turismo de Aventura en el Ecuador.....	57
2.5.1 Planificación y Legislación Nacional.....	57
2.5.2 Análisis Plan del Buen Vivir .....	58
2.5.3 Análisis Agenda para la Transformación Productiva .....	63
<b>3. INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD</b> .....	72
3.1 Normalización. ....	79
3.1.1 Normalización en el Ecuador.....	90
3.1.2 Normativa relacionada al Turismo de Aventura .....	92
3.2 Metrología .....	97
3.3 Acreditación y Certificación. ....	99
<b>4. ANÁLISIS</b> .....	111
4.1 FODA Infraestructura Nacional de la Calidad Sector Turismo de Aventura .....	111
4.1.1 Fortalezas .....	111
4.1.2 Debilidades .....	112
4.1.3 Oportunidades .....	112
4.1.4 Amenazas .....	113
4.2 Identificación de necesidades de una IC del turismo de aventura .....	113
4.3 Marco Metodológico.....	114
4.4 Directrices generales. ....	117
4.5 Modelo de Infraestructura de Calidad Turismo de Aventura.....	120
4.5.1 Determinación del Contexto Estratégico. ....	120
4.6 Delimitación de la Propuesta .....	123

<b>4.7 Propuesta.....</b>	<b>125</b>
<b>4.7.1 Contexto Político Legal .....</b>	<b>125</b>
<b>4.7.2 Planificación Nacional.....</b>	<b>126</b>
<b>4.7.3 Brechas .....</b>	<b>126</b>
<b>4.7.4 Contexto administrativo .....</b>	<b>127</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>143</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>143</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>144</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>145</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>152</b>

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: <i>Diagrama de las tres calidades</i> .....	8
Figura 2: <i>Ciclo de Deming</i> .....	12
Figura 3: <i>Elementos del Turismo de Aventura</i> .....	51
Figura 4: <i>Responsabilidad del Gobierno para la IC</i> .....	77
Figura 5: <i>Componentes de la ICE</i> .....	78
Figura 6: <i>Infraestructura de Calidad entidades e institutos</i> .....	79
Figura 7: <i>Mapa de relaciones IC Turismo Aventura</i> .....	116
Figura 8: <i>Sistema Turístico</i> .....	117
Figura 9: <i>Ciclo de Deming</i> .....	118
Figura 10: <i>Ciclo de Deming asociado al Sistema Turístico y a la IC del turismo de aventura</i> .....	118
Figura 11: <i>Ciclo de Deming-Interrelaciones y actores sociales IC Turismo de Aventura</i> .....	121
Figura 12: <i>Esquema Estratégico y Operativo del Sistema de Calidad – Ecuador</i> .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Principios y herramientas de Albercht</i> .....	18
Tabla 2: <i>Proyecto Sistema de Competencias Laborales – FENACAPTUR-2006</i> .....	32
Tabla 3: <i>Actividades y tipos del Turismo de Aventura</i> .....	56
Tabla 4: <i>Tipos de Documentos Normativos</i> .....	86
Tabla 5: <i>Tipos de Normas</i> .....	89
Tabla 6: <i>Normas Turismo de Aventura Sernatur Chile</i> .....	94
Tabla 7: <i>OEC turismo reconocidas por SETEC</i> .....	106
Tabla 8: <i>Propuesta contexto administrativo IC Turismo de Aventura</i> .....	128

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Requisitos para la Operación de Actividades de Rapel en Turismo de Aventura .....	152
Anexo 2: Anexo 2: Normas SERNATUR CHILE .....	153
Anexo 3: NTE INEN 2461:08: Turismo. Guía Especializado en Turismo de Aventura. Requisitos de Competencias Laborales.....	154
Anexo 4: Turismo. Guía Especializado en Áreas Naturales. Requisitos de Competencia Laboral. ....	155
Anexo 5: TURISMO DE AVENTURA — SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD - REQUISITOS (ISO 21101:2014, IDT).....	156
Anexo 6: Reglamento de operación turística de aventura.....	157
Anexo 7: Reglamento especial de turismo en Áreas Naturales Protegidas. ....	158
Anexo 8: Evidencia Entrevista Departamento de Bienestar Turístico. ....	159
Anexo 9: Proceso 09211-2016-00150.....	160
Anexo 10: Evidencias Entrevista Dr. Juan Martínez. ....	161
Anexo 11: Reporte de Inspección Zona 5 MINTUR caso Belga Bucay.....	162

## INTRODUCCIÓN.

El turismo es una de las actividades con mayor crecimiento a nivel mundial, la Organización Mundial de Turismo (OMT) reportó en diciembre 2016 que tuvo un crecimiento sin precedentes superando las expectativas y proyecciones.

El turismo aportó a nivel mundial con el 10% al PIB mundial en el año 2016 (OMT, 2016), esto demuestra la importancia de su aporte a nivel económico para todos los países que están apostando por el desarrollo de esta actividad en sus territorios.

El turismo internacional representa hoy el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, frente al 6% de 2014, ya que el sector ha tenido, en los últimos cuatro años, un crecimiento superior al del comercio mundial. (OMT, 2016)

A nivel mundial en el 2017, los arribos internacionales por turismo se ha incrementado en un 6% comparado con el mismo periodo de seis meses del año pasado, esta tendencia está por encima de la sostenida y consistente del 4% observada en los últimos siete años y medio, se puede considerar el dato más alto y fuerte desde el año 2010 (UNWTO, 2017)

Todo apunta a que el turismo internacional alcanzará máximo histórico a finales de 2020, al registrarse más de 1.800 millones de turistas internacionales viajando por todo el mundo en un solo año

El turismo ayuda a las personas a desarrollar una diversidad de aptitudes. Como sector de los servicios cuyas repercusiones se extienden a sectores como la agricultura, la construcción o la artesanía, el turismo crea millones de empleos y oportunidades de negocios. Su capacidad para sacar a las personas de la pobreza, fomentar el empoderamiento de la mujer y ayudar a proteger el medio ambiente lo ha convertido en una herramienta vital para lograr cambios positivos en las comunidades de todo el mundo.

Por lo tanto, el aprovechamiento de los beneficios que reporta el turismo será fundamental para lograr los objetivos de desarrollo sostenible y hacer realidad la agenda para el desarrollo después de 2015. (Mensaje del Secretario General de la ONU Día Mundial del Turismo, 2014)

Las conferencias realizadas en la ciudad de Guadalajara por el día mundial del Turismo 2014 bajo el tema turismo y desarrollo comunitario y las realizadas durante el 2017 bajo el tema Turismo Sostenible para el Desarrollo corroboran efectivamente como el turismo aporta al desarrollo sostenible y como estas actividades están en concordancia con la transición mundial hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible que las Naciones Unidas promueven como los principios a seguir desde el año 2015. (ONU, 2014)

En Ecuador los datos también son muy alentadores, el Ministerio de Turismo (MINTUR) (2015) reportó que el año 2014 fue un año muy exitoso superando los pronósticos, esto tanto en el turismo internacional como en el turismo nacional.

Según datos de la última cuenta satelital emitida por MINTUR, en diciembre de 2014 el Ecuador recibió alrededor de USD 120 millones como ingresos de divisas por concepto de turismo; mientras que en el período enero-septiembre del 2014, alcanzó los USD 1.085,5 millones, representando así un crecimiento del 21% respecto a igual período del 2013. De este modo la balanza turística registró en este período un saldo positivo de USD 322.1 millones. (MINTUR, 2015)

Según datos del reporte OMT-CEPAL (MINTUR, 2017) el turismo en Ecuador en el año 2017 se registran cifras positivas aunque se ha decrecido en ingresos según la balanza turística en relación al año anterior, el reporte señala puntualmente que:

- El turismo receptivo contribuyó en un 1.6% al PIB mientras que el turismo emisor en un 1.03%
- En las exportaciones no petroleras el turismo se ubica en tercera posición con un ingreso de 399.5 (millones USD / periodo: enero a marzo del 2017), luego de las

exportaciones de banano y camarón, manteniendo esta ubicación desde el año 2015.

- La balanza turística registra ingresos 399.5 y un egreso de 257.6 (millones USD) el saldo sigue siendo positivo generando divisas por un total de 141.9 (millones USD), se determina un decrecimiento del -0.9% en relación al año 2016,

En la actual planificación nacional el turismo ocupa una posición especial y prioritaria, es considerado como un componente importante para consecución de los objetivos propuestos en el Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV) (Senplades, 2013) y es un sector priorizado dentro de la Agenda para la Transformación Productiva 2010-2013 (ATP) (Consejo Sectorial de la Producción, 2011)

# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. La Calidad

En el contexto actual hablar de calidad conlleva hablar desde lo global para entender una necesidad individual, la globalización la ha convertido en un paradigma; sea cual sea el sector, actividad, producto o servicio cada día se plantean nuevos procesos desde la calidad que mejoran la productividad de las empresas, la gestión de los recursos y sobre todo la satisfacción del consumidor, cliente o usuario.

Según Cantú (2001) la globalización ha creado un factor común en los cambios administrativos, principalmente en las economías que propician la libre competencia, este ha sido la calidad como la forma de ofrecer productos y servicios que sean atractivos para un consumidor cada vez más informado y exigente. “En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica” (Jabaloyes, Carot, & Carrión, 2010)

Desde el punto de vista empresarial Velasco & Camping (2005) señalan que “la preocupación actual en las empresas de obtener productos y servicios de calidad ha sido consecuencia de las presiones del entorno”

Las exigencias que el nuevo entorno impone a las empresas parecen muy claras: para ser competitivos es necesario desarrollar prestaciones, es decir, productos y servicios: — En espacios de tiempo cada vez más cortos. — Con unos costes cada vez más bajos. — De una calidad cada vez mayor.(Marketing Publishing, 2007)

### 1.1.1. Conceptos de Calidad.

La palabra calidad es muy utilizada de manera coloquial, generalmente las personas la usan junto a un adjetivo para definir la percepción que tienen al respecto de un momento, una persona, un producto o servicio, por ejemplo, de mala o buena calidad. También se la utiliza como adjetivo por ejemplo el servicio es de calidad.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua (2015) la palabra calidad tiene diez conceptos para su uso adecuado:

1. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta tela es de buena calidad.
2. Buena calidad, superioridad o excelencia. La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.
3. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto.
4. Carácter, genio, índole.
5. Condición o requisito que se pone en un contrato.
6. Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.
7. Nobleza del linaje.
8. Importancia o gravedad de algo.
9. Prendas personales.
10. Condiciones que se ponen en algunos juegos de naipes.

Velasco&Campins (2005) señala que una de las definiciones más extendida de la calidad es: Un producto es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del usuario.

El concepto de calidad ha sido una variable a lo largo de la historia del hombre, como método de consecución de la perfección, en un contexto en el que el fabricante y el cliente son la misma persona ya que el hombre se fabricaba los productos para sí mismo. (Valiente, 2008)

Espinosa (2009) señala que:

La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, a continuación, se detallan

algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad. La calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Entonces se puede decir que “la calidad puede ser un concepto confuso en parte porque las personas visualizan la calidad con relación a diferentes criterios según su papel individual en la cadena productiva y de comercialización.” (Evans & Lindsay, 2000)

La calidad según la norma ISO 9001:2015 calidad es un “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Adiciona que además el término puede ser utilizarse acompañado de los adjetivos tales como pobre, buena o excelente y que se debe entender como inherente en contraposición a asignado y que significa que existe algo, especialmente como una característica permanente. (ISO, 2015)

Según la norma UNE-66001 la calidad “es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (Jabaloyes et al., 2010 c.p. Norma UNE-66001)

En un estudio realizado a 86 empresarios del este de los Estados Unidos definieron la calidad con una variedad de términos entre ellos: perfección, consistencia, eliminación del desperdicio hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al

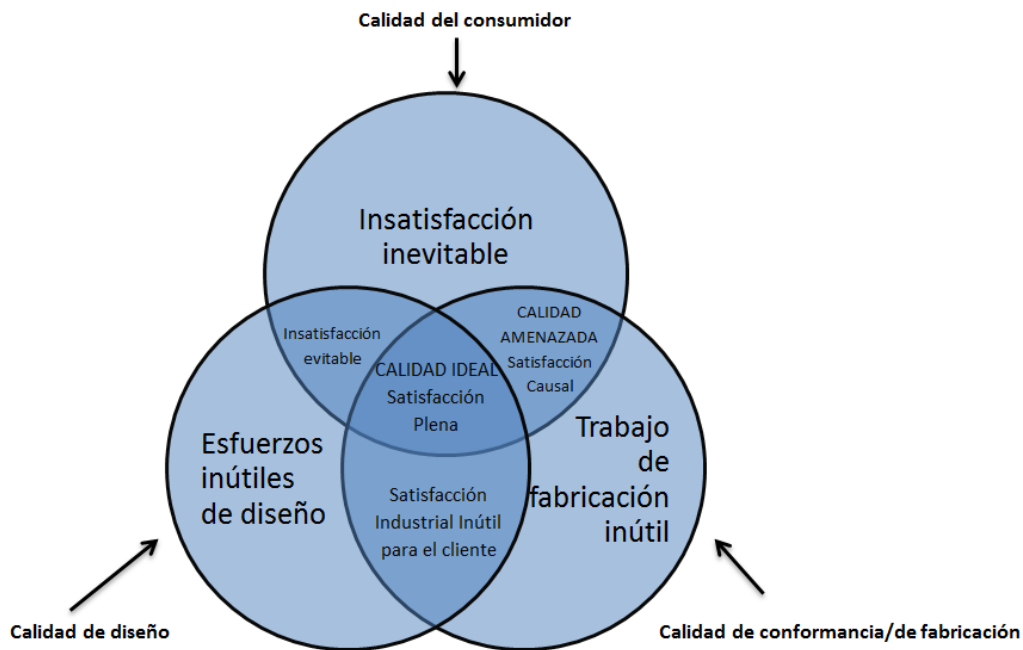
cliente, etc. (Evans & Lindsay, 2000). Esto demuestra la complejidad que conlleva elegir un solo concepto, lo adecuado será buscar la que más se adecue a los objetivos de la investigación y al sector turístico.

Citando de Valiente (2008) se pueden exponer la variedad de conceptos sobre calidad:

- Clásica “Conformidad con la especificación”
- Crosby “Cumplimiento de unas especificaciones”
- Drucker “Calidad es lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”
- Feigenbaum “Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”
- Juran “Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”
- Taguchi “Pérdidas mínimas para la sociedad en la vida del producto”

La calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él, es decir cuando satisfacen las necesidades de sus usuarios, entre las funciones que un consumidor toma en cuenta para determinar la calidad del producto o servicio podemos citar a: el precio y la economía del uso, seguridad, adecuación del uso, mantenimiento, etc. Todo esto determina la calidad del consumidor. (Cantú, 2001)

Según el mismo autor también se puede definir a la calidad desde la conformidad y desde el diseño, la calidad de conformancia o calidad de fabricación “es el conjunto de características dadas a un producto durante su proceso de elaboración, las cuales deben ajustarse a lo especificado en su diseño”. La calidad de diseño es el “conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor potencial, y que permiten que el producto pueda tener factibilidad tecnológica de fabricación”. (Cantú, 2001; Velasco&Campins, 2005) (*Ver Figura 1*)



**Figura 1: Diagrama de las tres calidades**

**Fuente: Velasco&Campins, 2005**

A estos tipos de calidad Jabaloyes et al (2010) adiciona dos más: calidad de disponibilidad “se refiere este concepto a la posibilidad de disponer del producto/servicio cada vez que éste debe ser empleado o utilizado” ; y calidad de servicio “hace referencia a: la posibilidad de respuesta en caso de fallo, la información en relación con las características y condiciones de uso o servicio para aprovechar al máximo las posibilidades del producto y la atención prestada al cliente”

Se dice entonces que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio. (Pola Maseda, 2009)

Se podría concluir que la calidad es al mismo tiempo una herramienta de trabajo, un modelo de gestión empresarial y un potente instrumento de marketing y que debería estar

presente tanto en la gestión como en la planificación (Organización Mundial del Turismo, 2015)

### **1.1.2. Evolución de la Calidad**

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: de la inspección, control estadístico del proceso, del aseguramiento de la calidad y la de la administración estratégica de la calidad total. (Cantú, 2001)

- 1) Era de la inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
- 2) Era del control estadístico del proceso (década de los treinta) enfoca el control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección
- 3) Era del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad
- 4) Era de la administración estratégica por calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad en el proceso de competitividad.

W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Philip B. Crosby- son considerados como los “gurus de la administración” en la revolución de la calidad. (Evans & Lindsay, 2000), a continuación se describen las teorías y pensamientos de estos estudiosos y otros que han contribuido sustancialmente a el desarrollo de la materia.

### **1.2. Teoría de Deming**

Deming 1900-1993. Nació en Iowa y vivió la evolución de la calidad en el Japón, desarrolla 14 puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad. (Vargas & Aldana, 2007)

La Calidad para Deming “no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (Espinosa, 2009), “significa ofrecer a los clientes productos y servicios confiables y satisfactorios a bajo costo” (Lefcovich, 2009a)

Deming desarrolló algunas propuestas basadas en las teorías de Shewhart (como el “ciclo Shewhart”, también conocido como “ciclo Deming”) y ofreció 14 principios fundamentales para la gestión empresarial; además diagnosticó siete enfermedades de la gerencia, teorías que introdujo en Japón obteniendo gran aceptación. (Marcelino & Ramírez, 2014, p.8)

Sus principios son:

1. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas.
6. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
9. Eliminar las barreras que existan en los departamentos.
10. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y re-entrenamiento.
14. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día los 13 puntos anteriores se han cumplido. (Cantú, 2001; Deming, 1982; H. Gutierrez, 2010; Vargas & Aldana, 2007)

Otro de los aportes de Deming son las denominadas “Siete enfermedades mortales” de la gestión occidental, en referencia a esto se señala que dentro de la empresa se encuentran enfermedades y obstáculos y que su tratamiento debe ser diferenciado y específico. La diferencia entre ambos (enfermedad y obstáculo) se debe en parte a la dificultad de erradicación, y en parte a la gravedad del daño infligido. (Cantú, 2001; Deming, 1982; H. Gutierrez, 2010; Vargas & Aldana, 2007)

Deming (1982) definió así las enfermedades de la gestión occidental:

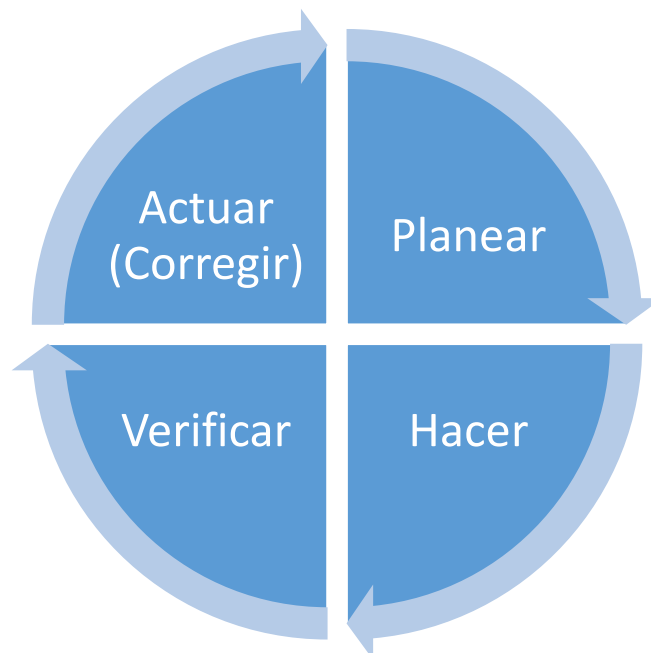
1. Carencia de constancia en el propósito de planificar un producto y servicio que tenga mercado, que mantenga a la compañía en el negocio y que proporcione puestos de trabajo.
2. Énfasis en los beneficios a corto plazo: se piensa a corto plazo (justo lo contrario de la constancia en el propósito de permanecer en el negocio), alimentado este pensamiento por el miedo de que la empresa sea absorbida en términos poco amistosos, y por la presión de los banqueros y propietarios para obtener dividendos.
3. Evaluación del comportamiento, calificación por el mérito, o revisión anual.
4. Movilidad de la dirección; se salta de un trabajo a otro.
5. Se dirige utilizando sólo las cifras visibles, teniendo muy poco en cuenta, o nada, las cifras que son desconocidas.
6. Demasiados costes médicos.
7. Costes excesivos de responsabilidad, hinchados por los abogados que trabajan por minuta.

Los catorce puntos y los siete pecados mortales con algunas de las corporaciones más grandes se convirtieron en estándares y sitios comunes en los libros de administración y en las corporaciones de todo el mundo, y el premio Deming, otorgado por primera vez en Japón ahora es reconocido internacionalmente. (Espinosa, 2009, p.7)

El ciclo de Deming también conocido como el ciclo de Shewhart o ciclo de la calidad, es una metodología de mejoras. Evans y Lindsay (2000) señalan que el ciclo tiene cuatro etapas, definidas de la siguiente manera.

“Deming enfatiza la necesidad de aplicar la filosofía del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), también llamado ciclo de Deming para poner en marcha un proceso de cambio” (Gutierrez, H. 2010, pag. 45). (ver Figura 2)

- Planear: consiste en estudiar la situación actual, reunir información y planear la mejora.
- Hacer: el plan se pone en práctica a prueba, es una etapa donde se obtienen datos objetivos.
- Verificar: determina si durante el ensayo el plan está funcionando correctamente, o si se han encontrado oportunidades o problemas adicionales que contribuyen a soluciones más efectivas.
- Actuar: es la etapa final, podríamos decir que es el plan final, aunque sabemos que es solo el punto que nos llevara a comenzar nuevamente con el ciclo para que se establezca la mejora continua. En esta etapa se pone en práctica y las mejoras se convierten en normas.



**Figura 2: Ciclo de Deming**

**Fuente: Deming, 1982**

Según Velasco & Campins (2005):

La gestión de la calidad debe verse como un ciclo que empieza por planificar como obtener, hacer poner en práctica lo que se planifico, comprobar cuáles son los resultados obtenidos, y actuar en el sentido de mejorar la situación inicial.

### **1.3. Teoría de Juran**

Nació en Rumania en 1904. Emigró a Estados Unidos a los 8 años de edad. Estudio ingeniería eléctrica y leyes. (Cantú, 2001; Vargas & Aldana, 2007)

Su enfoque se basa en la administración de la calidad en lo que se llama la Trilogía de Juran que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. (Cantú, 2001; Vargas & Aldana, 2007)

Juran ha publicado y ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por su instituto de asesorías Juran Institute, Inc. y por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad (American Society for Quality Control siglas en inglés ASQC) (Cantú, 2001; Vargas & Aldana, 2007)

Según Vargas & Aldana (2007) la planeación de la calidad de Juran es independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad”; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- a) Identificación de los clientes
- b) Determinar las necesidades de esos clientes
- c) Traducir las necesidades a nuestro lenguaje
- d) Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes

- e) Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto  
Transferir el proceso a la operación
- f) Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos:
- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
  - Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
  - Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
  - Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
  - Transferir responsabilidad de control.
  - Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
  - Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.
- g) Mejoramiento de la calidad, este proceso se basa en conceptos fundamentales como:
- Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
  - Establecer un consejo de calidad.
  - Definir un proceso de selección de proyectos.
  - Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.
  - Otorgar reconocimientos y premios.
  - Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación de desempeño en todos los niveles de la organización.
  - Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
  - Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

#### 1.4. Teoría de Ishikawa

El gurú de la calidad Karow Ishikawa, nació en la ciudad de Tokio, Japón en el año de 1915, es graduado en el Departamento de Ingeniería de la Universidad de Tokio. Obtuvo su doctorado en ingeniería y fue promovido a profesor en 1960. Obtuvo el premio Deming y un reconocimiento de la ASQC. (Cantú, 2001; Espinosa, 2009; Vargas & Aldana, 2007)

Ishikawa es hoy conocido como uno de los más famosos gurús de la calidad mundial. La teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. (Espinosa, 2009, pag. 8)

Su aporte más conocido es la herramienta de la espina de pescado y el libro “¿Qué es el control total de la calidad? (Vargas & Aldana, 2007). El control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. (Espinosa, 2009)

Para Ishikawa la calidad “consiste en diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.” (Jabaloyes et al., 2010)

Los principios de la Calidad Total según Ishikawa son:

- 1) En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer.
- 2) El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad.
- 3) El control de calidad empieza y termina con la capacitación.
- 4) El control de calidad revela lo mejor de cada empleado.
- 5) Los principales pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir.
- 6) Anticipar los problemas potenciales y quejas.
- 7) La calidad tiene que constituirse en cada diseño y en cada proceso.
- 8) El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

- 9) Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo.
- 10) Los métodos estadísticos con el mejor modo de controlar las operaciones. (Vargas & Aldana, 2007)

Ishikawa propone el uso de siete herramientas básicas que son para el éxito de la calidad total: gráfica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión, y gráfica de control de Schewhart. (Espinosa, 2009)

### **1.5. Teoría contemporánea de la calidad**

En una conferencia internacional en 1988 el profesor John Oakland resaltó tres obstáculos a la consecución de la calidad total en las industrias de servicios, siendo éstas las siguientes:

- 1) Hablando en sentido general las administraciones de las industrias de servicios casi en su totalidad no están familiarizadas con la esencia y el valor para el negocio de los principios de la calidad.
- 2) La inversión en calidad se contempla como un gasto innecesario más bien que como una inversión con una recuperación. Se piensa que los programas de calidad tienen un efecto negativo sobre la productividad.
- 3) No se escucha sinceramente a los clientes. Con frecuencia sus quejas se toman como algo irritante más bien que como una oportunidad. (Lefcovich, 2009b)

El modelo práctico de Calidad Total de Oakland es usado en muchas organizaciones europeas, los elementos del modelo son:

- 1) Liderar la alta dirección
- 2) Definir una política de calidad sólida.
- 3) Marco filosófico que incluya los valores y creencias fundamentales y un propósito combinado con la declaración de la misión.
- 4) Desarrollar estrategias claras y efectivas.

- 5) Identificar factores y procesos críticos.
- 6) Revisar la estructura administrativa.
- 7) Adoptar la filosofía, cero defectos.
- 8) Capacitar al personal para entender el concepto de la relación cliente-proveedor.
- 9) No comprar sólo por el precio, sino tener en cuenta el tiempo de vida del producto.
- 10) Empoderar a los trabajadores
- 11) Reconocer que el mejoramiento del sistema requiere ser administrado.
- 12) Eliminar los temores que puedan existir en el ambiente de trabajo.
- 13) Eliminar los objetivos arbitrarios sin métodos apropiados.
- 14) Desarrollar un enfoque sistemático de la administración.
- 15) Realizar el cambio cultural a partir del trabajo en equipo.
- 16) Gestionar el cambio sobre la base de que las actitudes hacia la calidad residen en ganar aceptación hacia la necesidad de cambiar. (Vargas & Aldana, 2007)

### **1.6. Teoría de la gerencia del valor al cliente**

Su autor es Karl Albrecht, centra su teoría de la gerencia del valor al cliente “en vender al cliente lo que desea comprar”, su metodología se basa en diez principios y para medir la calidad del servicio, desarrolla siete puntos. (ver Tabla 1) (Vargas & Aldana, 2007).

**Tabla 1: Principios y herramientas de Albercht**

PRINCIPIOS TEORIA DE LA GERENCIA DEL VALOR AL CLIENTE	HERRAMIENTAS PARA MEDIAR CALIDAD SERVICIO
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Conocer al cliente según sus preferencias y como persona.</li> <li>2) Aplicar momentos de verdad a la formación de la opinión, de la calidad en el servicio, el producto y el costo.</li> <li>3) Manejar la libreta de calificaciones del cliente.</li> <li>4) Investigar la percepción de los clientes.</li> <li>5) Reconocer al cliente</li> <li>6) Hablar frente a frente</li> <li>7) Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿por qué? y ¿cómo?</li> <li>8) Analizar la información</li> <li>9) Hacer propuestas</li> <li>10) Cerrar el ciclo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Capacidad de respuesta</li> <li>2) Atención</li> <li>3) Comunicación fluida, entendible y a tiempo.</li> <li>4) Accesibilidad para quitar la incertidumbre.</li> <li>5) Amabilidad en la atención y en el trato.</li> <li>6) Credibilidad expresada en hechos.</li> <li>7) Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.</li> </ol>

**Fuente: Vargas & Aldana, 2007**

Albercht aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. En referencia a la calidad incluye dentro del concepto nociones sobre la importancia de la cadena de valor. (Vargas & Aldana, 2007)

La capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido...y representa la medida que se le da a un servicio/producto cuando se ha logrado resolver un problema, satisfacer una necesidad, o formar parte de la cadena por la que se agrega valor. (Vargas & Aldana, 2007)

### **1.7. Gestión de la Calidad**

La gestión de la calidad en el siglo XXI responde a nuevos retos y paradigmas, hemos pasado de “la administración de la calidad es la función organizacional cuyo objetivo es la prevención de defectos.” (Espinosa, 2009) a la gestión que contribuye a la sostenibilidad y que se preocupa de su cliente y sus necesidades.

Por “gestión de la calidad se entiende al conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa”(Pola Maseda, 2009). Según Ruiz-Canela (2004) “la gestión de la calidad se identifica con la función directiva ya que este concepto ha evolucionado de aquella idea que consideraba a personas o departamentos concretos como únicos responsables de dicha función.”

Las funciones de la dirección según Pola Maseda (2009) son:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio.
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios.
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo.
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos.
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias.

La calidad tiene que constituirse como un sistema de gestión en la medida en que sus conceptos modifican sustancialmente los elementos característicos de los modelos tradicionalmente utilizados, estos elementos incluyen valores, objetivos, procesos, técnicas y metodologías, incluso el clima laboral. (Ruiz-Canela, 2004)

La norma ISO:9001-2015 determina que para implementar un sistema de gestión de la calidad la organización debe tomar en cuenta que está influenciado por:

- el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- sus necesidades cambiantes,
- sus objetivos particulares,
- los productos que proporciona,
- los procesos que emplea,

- su tamaño y la estructura de la organización.

La calidad se integra como una cultura o forma de vida en las organizaciones para la cual se requiere reforzar una serie de aspectos y la integración de funciones y procesos internos como son: diseño, planificación, producción, distribución, servicio posventa y procesos de apoyo con el fin de lograr bienestar común. (Marcelino & Ramírez, 2014)

### **1.8. Calidad y Turismo**

La calidad es tanto un criterio como una forma de trabajar que responde al modo en que se concibe una gestión eficaz contemplando los efectos sociales, medioambientales y económicos de la actividad turística y cuya valoración viene dada en último término por la satisfacción del cliente (OMT, 2015)

La metodología para aplicar calidad al turismo está determinada por las características diferenciales del producto turístico (interacción, simultaneidad de producción y consumo, venta de utilidades vivenciales y simbólicas, intangibilidad de muchos de sus componentes, heterogeneidad), así como por la coordinación de los agentes en el destino.

Dentro del ámbito del turismo, la calidad es algo consustancial a la esfera íntima de las personas. Más allá de consistir en un proceso de actuaciones encadenadas técnicamente solventes, se trata más bien de una opción ética que tiene que ver con la sostenibilidad, la responsabilidad social, la accesibilidad y el comercio justo (OMT, 2015)

Los hechos de implementar calidad suponen beneficios tanto para los visitantes como para las empresas, los destinos y los residentes. Es una elección en la que todo el mundo sale ganando pero que no siempre es fácil de implementar por limitantes como costos. (OMT, 2015)

La calidad en el turismo no es una moda pasajera, es el ingrediente necesario para las organizaciones turísticas que buscan el reconocimiento del mercado, ya sea a nivel local,

nacional o regional. Es un factor que influye en la competitividad y es una característica que los visitantes buscan y aprecian. (OMT, 2015)

Por la naturaleza y la especificidad el turismo no solo busca implementar calidad únicamente con los objetivos de producir “cero defectos” y cumplir con los requisitos básicos para cumplir con un estándar, la actividad va más allá implica un plus de atención, innovación y excelencia ya que cada turista busca una experiencia única en cada uno de sus viajes. (OMT, 2015)

Diferentes dimensiones de la calidad y su relación con el turismo:

- Evaluar la satisfacción, el cliente materializa sus necesidades y expectativas sobre una serie de características, en el caso del turismo tangibles e intangibles. Por ejemplo el servicio transporte aéreo el tangible es el equipo y el intangible aspectos como la comodidad, la duración, la conectividad, horarios, frecuencia de vuelos. En el caso del turismo de aventura los equipos y vehículos constituyen un tangible de uso y el intangible va desde el expertis del guía, el servicio, la seguridad, la ruta, el paisaje y por supuesto el riesgo.
- Analizando el servicio, “la percepción de la calidad está asociada a componentes intangibles y estéticos” (OMT, 2015) En productos de experiencia, como es el turismo de aventura, los componentes intangibles son los que dan cabida a la ventaja estratégica, al tiempo que la imagen de la marca se encuentra posicionada en el mercado meta, el modo cómo se efectúa la prestación del servicio, el paisaje o las recomendaciones condicionan la percepción del cliente. (OMT, 2015)
- Otro punto importante para analizar es el grado de subjetividad que por preconceptos o preconcepciones tiene el turista o visitante antes de hacer la consumición del producto o servicio turístico.

Las expectativas y la percepción son aspectos difíciles de aislar y determinan la calidad de los productos y servicios en turismo como el resultado de una experiencia altamente subjetiva... Ambos conceptos están omnipresentes en la comprensión de los procesos de calidad de un servicio. (OMT, 2015, p. 15)

El turismo es una actividad productiva con características especiales que limitan la implementación de la calidad en sus actividades (OMT, 2015), estas características son:

- “Interacción entre prestatarios y consumidores en el momento de la producción” (OMT, 2015) a diferencia de los productos tangibles que encontramos en las despensas de los supermercados de los cuales en la mayoría de los casos nunca sabremos quién o quienes trabajaron para su elaboración en las fábricas, en el turismo la interacción entre prestatarios y consumidores se da cara a cara y es al momento del servicio, esto complica la implementación de la calidad ya que estamos hablando del control de todas las interacciones por persona al momento.
- También se debería tomar en cuenta que aunque podemos estar en el caso de que sea un solo representante el que tenga contacto con el turista al momento de la consumición, como señala Boullón (2002) “En la esfera privada lograr la calidad es responsabilidad de toda la organización, no sólo de aquellos que están en contacto con el cliente”
- El producto pasa por dos etapas en diferentes tiempos, primero está la etapa de la compra para luego de un tiempo sea producido y consumido simultáneamente, se debería adicionar a esto el hecho de que el servicio o producto puede ser comercializado en otro lugar que no sea el lugar de la consumición.
- “Simultaneidad de producción y consumo” (OMT, 2015) es decir que la producción se hace en el momento lo cual limita el control anterior a la consumición, no se puede determinar si el producto o servicio fallará o no llenará las expectativas del consumidor hasta que se da.
- “Venta de utilidades vivenciales y simbólicas” (OMT, 2015), la experiencia es parte importante del producto o servicio, el turismo es una de las actividades más especializadas.
- “Intangibilidad de muchos de sus componentes” (OMT, 2015), al tener un alto contenido de intangibilidad la transferencia de propiedad es casi nula en la transacción comercial, se está hablando de una transacción a futuro y de un servicio o producto como el tour que no se puede garantizar en un cien por ciento.
- “Heterogeneidad” (OMT, 2015), el turismo como ya se comentó anteriormente es una de las actividades productivas que más se ha segmentado y especializado, actualmente la gestión y la planificación toma en cuenta factores socioeconómicos,

ambientales y culturales de cada mercado para diferenciar sus productos, lo cual ha elevado la heterogeneidad de servicios, productos y destinos.

- Fragilidad frente a factores externos, los destinos están sujetos a las variables sociales, económicas de los países y de los cambios climáticos y ambientales de las zonas geográficas donde se ubican, guerras, pestes, desastres naturales que no se pueden controlar afectan a los servicios y productos turísticos esto hace que los factores de gestión de la calidad tengan que ser flexibles para adaptarse rápidamente a estos cambios, en algunos casos como en por ejemplo la guerra en Siria hace imposible la actividad turística perdiéndose incluso años después.
- Composición de los proveedores, el producto turístico, mejor conocido como tour, sea comercializado por partes o en un paquete es el conjunto de servicios de varios proveedores, esto en el caso de no tener una clara política gubernamental dificulta el control de la calidad o, por el contrario, en caso de tenerla promueve el posicionamiento del destino. “Lograr la calidad en el campo del turismo no es fácil. Si bien cada servicio es un todo, en cada uno de ellos intervienen muchas personas y cosas.” (Boullon, 2002)
- Los servicios turísticos son planificados, diseñados y comercializados en un tiempo diferente a la consumición lo que hace que el control de calidad no se pueda dar en el proceso y en muy pocos casos con la supervisión directa gerentes o supervisores, “el empresario planifica, diseña y dirige los programas de calidad, sus empleados ponen en práctica, pero el único que juzga es el cliente”(Boullon, 2002)  
Esto puede conllevar problemas desde el diseño del producto y por ende a no conformidades, las causas pueden ser varias desde el origen o la gestión de la investigación, por ejemplo la diferencia entre la expectativa del cliente y las percepciones de la dirección sobre esas mismas expectativas, que pueden ser resultado de falta de investigación sobre el mercado, o la mala toma de los datos o el mal uso de los mismos. (Beech & Chadwick, 2006)

### **1.9. Calidad y Turismo en América Latina**

Según el único estudio realizado por la OMT (2010) las Américas en el periodo 2000 - 2011 se pusieron en vigencia más de 200 normas específicas para distintos subsectores del

turismo, como la hotelería, la restauración, la gestión de agencias de viajes y la operación de actividades de turismo de aventura, entre otras.

Desde este periodo la calidad en el turismo y en la región ha tenido sus contradictores en especial las acciones relacionadas a la normalización que se ha convertido en un “tema controvertido que ha provocado una reacción inicial de rechazo por el miedo a repetir la experiencia de los actuales sistemas de clasificación y categorización caracterizados por su inflexibilidad, inconsistencia y obsolescencia” (OMT, 2015, p.33)

No hay una sola respuesta que explique las causales de este incremento o el rechazo posterior en casi todos los países de la región según Organización Mundial del Turismo (2010, 2015), pero revisando otros autores podríamos citar los siguientes factores:

- Los gobiernos de cada uno de los países ven el turismo una fuente de recursos económicos importantes, la mayoría se basa en el potencial de la riqueza de recursos turísticos tanto naturales como culturales.
- Estos esfuerzos de posicionamiento van ligados a políticas de desarrollo de capacidades que aseguren los niveles de calidad y sostenibilidad.
- Existen dos tendencias que marcan el modelo tradicional de turismo de masas, la primera una demarcación de lo que fue en pos de un modelo más sostenibles, más amigables con el ambiente, la ética y la sostenibilidad; la segunda es un rechazo total por el modelo tradicional donde el consumidor, en nuestro caso denominado turista, tiene el poder de elección esto aupado por el acceso a la información y ofertas a través del web y redes sociales que están reestructurando el canal de distribución y el sistema turístico.
- Cambios en el sistema de comercialización y aparición de nuevos actores sociales denominado como turismo entre particulares, hay que tomar en cuenta el poder del cliente y los vínculos que crea alrededor de las actividades turísticas, casos como AirB&B, Uber, booking, couchsurfing están moviendo los cimientos del sistema turístico.
- El despunte de las compañías aéreas de bajo coste puede impulsar considerablemente el turismo intrarregional. (OMT, 2010)

- Los cambios de las preferencias de los consumidores, el acceso a la información, un canal de comercialización más directo ha hecho que los destinos se diversifiquen y que el consumidor pueda elegir ofertas que no constan en los catálogos de los tours operadores internacionales.
- El crecimiento de las empresas de cruceros también influye en los puertos que se transforman en destinos.(OMT, 2008)
- Los destinos turísticos emergentes ubicados en la región, “carentes de know-how, han buscado en la normalización suplir la falta de herramientas jurídicas para la ordenación y comercialización de su incipiente oferta turística”(OMT, 2015, p. 33).

En la investigación realizada por (Almeida & Guijarro, 2015 p.64) se señalan otras experiencias de certificación en la región como:

El Sello de Calidad Turística en el Perú, el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), parte del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), ha sido una herramienta fundamental para la implementación de dicha certificación y para fomentar una cultura de calidad en el país (EcoGoals Consulting+Management, 2005 citado por Almeida & Guijarro, 2015). En otras experiencias de certificación como el Sello de Calidad Turística en el Perú, el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), parte del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), ha sido una herramienta fundamental para la implementación de dicha certificación y para fomentar una cultura de calidad en el país (EcoGoals Consulting+Management, 2005 citado por Almeida & Guijarro, 2015). Como resultado de la implementación del CALTUR 2005-2015, se ha logrado la generación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP), y el Programa Mejora de la Gestión Empresarial, los mismos que han preparado a la industria para una efectiva ejecución del Sello de Calidad Turística. Únicamente considerando los años 2009-2011, se capacitaron en el SABP a 1788 empresas turísticas en distintos destinos, además se dotaron a 452 empresas de asistencia técnica, se evaluaron y monitorearon a 312 empresas, y se reconocieron a 57 empresas. Dentro del programa de Gestión Empresarial, se autoevaluaron 124 empresas, se capacitaron 267 empresas, se dio asistencias técnicas a 73 empresas, y se evaluó y monitoreo a 73 empresas. Como resultado de éstos procesos, sólo en el año 2011 el Sello de

Calidad fue otorgado a 106 empresas (MINCETUR, 2012). Para poder dar continuidad al CALTUR, su actualización con proyección al 2018, plantea mantener los temas de buenas prácticas en gestión del servicio y responsabilidad ambiental y social, y procesos de normalización. Se incluye además programas para el mejoramiento de la calidad en sitios y destinos turísticos (MINCETUR, 2011). El caso peruano refleja la necesidad de programas complementarios de normalización, evaluación, capacitación, asistencia técnica y monitoreo, específicos para el sector turístico, previo a la ejecución de un programa de certificación para facilitar la participación de la industria, en especial de las MIPYMES.). Como resultado de la implementación del CALTUR 2005-2015, se ha logrado la generación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP), y el Programa Mejora de la Gestión Empresarial, los mismos que han preparado a la industria para una efectiva ejecución del Sello de Calidad Turística. Únicamente considerando los años 2009-2011, se capacitaron en el SABP a 1788 empresas turísticas en distintos destinos, además se dotaron a 452 empresas de asistencia técnica, se evaluaron y monitorearon a 312 empresas, y se reconocieron a 57 empresas. Dentro del programa de Gestión Empresarial, se autoevaluaron 124 empresas, se capacitaron 267 empresas, se dio asistencias técnicas a 73 empresas, y se evaluó y monitoreo a 73 empresas. Como resultado de éstos procesos, sólo en el año 2011 el Sello de Calidad fue otorgado a 106 empresas (MINCETUR, 2012). Para poder dar continuidad al CALTUR, su actualización con proyección al 2018, plantea mantener los temas de buenas prácticas en gestión del servicio y responsabilidad ambiental y social, y procesos de normalización. Se incluye además programas para el mejoramiento de la calidad en sitios y destinos turísticos (MINCETUR, 2011). El caso peruano refleja la necesidad de programas complementarios de normalización, evaluación, capacitación, asistencia técnica y monitoreo, específicos para el sector turístico, previo a la ejecución de un programa de certificación para facilitar la participación de la industria, en especial de las MIPYMES.(Almeida & Guijarro, 2015)

## **1.10. Calidad y Turismo en Ecuador**

A continuación se presentan los antecedentes de las iniciativas relacionadas a la Calidad que se han desarrollado en el Ecuador, ninguna se encuentra vigente y no tuvieron continuidad y tampoco un seguimiento adecuado del impacto de sus acciones.

### **1.10.1. Buenas Prácticas Ambientales**

Las buenas prácticas ambientales fueron una iniciativa que fue desarrollada por la desaparecida Asociación de Ecoturismo del Ecuador (ASEC) quien implementó el proyecto “Fortalecimiento de los Proyectos de Ecoturismo con participación comunitaria financiados por PPD Ecuador” entre los años 2004 y 2007 en 12 comunidades en el país, financiado por el Programa de Pequeñas Donaciones PPD, como parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (ASEC, 2008; Quinteo-Andrade, n.d.)

La ASEC fundada en 1991 por un grupo de empresarios, conservacionistas y catedráticos, su misión “Promover la armonía entre el turismo, la conservación y la sociedad”, su objetivo principal era el apoyar al desarrollo sostenible del ecoturismo en el país y conseguir que la actividad se realice con el mayor cuidado y bajo estrictas normas de conducta y éticas tanto para operadores como para visitantes. (ASEC, 2008)

El proyecto de fortalecimiento se basó en el desarrollo de una metodología basada en buenas prácticas ambientales y tuvo dos financiamientos en dos períodos continuos:

- FASE I

FINANCIAMIENTO: \$24.000,00

PERIODO: 4/2004 - 4/2006

ÁREA FOCAL: Biodiversidad

- FASE II

FINANCIAMIENTO: \$25.000,00

PERIODO: 4/2006 - 4/2008

ÁREA FOCAL: Biodiversidad

El rol de la ASEC fue facilitar procesos de acompañamiento técnico, a través de la capacitación de la norma de ecoturismo, para fortalecer proyectos de ecoturismo, con participación comunitaria. (ASEC, 2008; Quinteo-Andrade, n.d.)

La metodología utilizada se puede analizar en el “*Manual de Implementación de Buenas Prácticas para Ecoturismo Comunitario*”, esta se fundamentó en la Norma Técnica de Ecoturismo y en la Guía de Implementación de Buenas Prácticas para operaciones de ecoturismo con participación comunitaria. El método se desarrollaba en siete fases: (ASEC, 2008; Quinteo-Andrade, n.d.)

1. Visitas de información y creación de la línea base de la operación de acuerdo a las herramientas y la identificación de necesidades de capacitación de la operación de ecoturismo. Este trabajo se lo realizará con los responsables de ecoturismo de la comunidad.
2. Visitas de refuerzo del equipo técnico, bajo la figura de pre auditoria para ir solucionando los no cumplimientos y para evaluar la capacitación dada, luego de la cual se emitirá un informe de cumplimiento y conformidad.
3. Capacitación a profundidad de miembros de las comunidades como auditores internos de las herramientas.
4. Talleres de capacitación en el uso de las herramientas desarrolladas.
5. Talleres de intercambio de experiencias entre comunidades.
6. Acompañamiento técnico para la implementación de los requisitos de las herramientas ejemplo manuales de ecoturismo, elaboración de programas de manejo de agua, energía, desechos, etc.

7. Visitas de auditoría final las cuales se realizarán luego de la cual se emitirá el informe para el Ministerio de Turismo y se procederá al registro como empresa de ecoturismo. (ASEC, 2008)

Este proyecto trabajó en el fortalecimiento de capacidades de gestión del ecoturismo en nueve comunidades en los que se ejecutaron iniciativas del PPD: Otavalo, Peguche, Nueva América, Yunguilla, Súa, Canandé, El Pital, El Rocío, Salango y Abras de Mantequilla. Se realizó la adaptación de una metodología participativa para las comunidades, que permitió; hacer más accesible la norma técnica para ecoturismo comunitario y más efectivas las actividades de capacitación. (Quinteo-Andrade, n.d.)

En esta iniciativa se establecieron alianzas importantes entre el PPD y ASEC con: Conservación Internacional, Rainforest Alliance, Operadora Trekecuador, Operadora Naturis YMCA Tour, Fundación Esquel, y la UCT. (Quinteo-Andrade, n.d.)

### **1.10.2. Competencias Laborales.**

En Ecuador la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador (FENACAPTUR) impulso en el año 2006 un importante proyecto nacional de normas en competencias laborales relacionadas al sector para regular la capacitación de los recursos humanos en diversas actividades de turismo de aventura y en empresas de alojamiento, gastronomía y agencias de viajes. (Armendáriz & Castillo, 2007; BID, n.d.; MINTUR, 2007; OMT, 2010)

De este proyecto actualmente se conservan y utilizan el grupo de normas que se fueron reconocidas por el INEN y que en este momento la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales (SETEC) está revisando y reemplazando en algunos casos.

El proyecto se desarrolló dentro del marco del convenio entre el Banco Internacional de Desarrollo (BID) y FENACAPTUR (Anónimo, 2004), el proyecto se lo denominó "Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turístico" fue cofinanciado por las dos entidades por un monto total de US\$1.108.044 (Armendáriz & Castillo, 2007; BID, n.d.), el objetivo del proyecto era "impulsar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico para elevar la competitividad del Ecuador como destino de clase mundial"(Armendariz&Castillo, 2007, p.69; BID, s.f., p.1) a través de "la adaptación y validación de un sistema de certificación de competencias laborales para personas que laboran en los subsectores turísticos de alojamiento, alimentos y bebidas y agencias de viajes del Ecuador" (Armendariz&Castillo, 2007, p.70; BID, s.f., p.1).

El manejo del fondo aportado por FOMIN (BID, s.f.) se realizó a través de una Unidad Coordinadora (UC) que constituida por FENACAPTUR, la misma estaba "encargada de la coordinación técnica para la ejecución integral del proyecto y la canalización de solicitudes de no objeción a la contratación de los servicios y adquisiciones de bienes previstos en el programa" (BID, s.f. p.8) para coordinar las actividades mencionadas se creó una estructura básica compuesta por un director de proyecto, un asistente administrativo y un contador. (BID, s.f; Armendariz&Castillo, 2007)

Otros actores sociales que participaron en el proyecto fueron: Captur Pichincha y Captur Guayas como subejecutores y como parte del Consejo Consultivo conjuntamente con FENACAPTUR (BID, s.f.; Armendariz&Castillo, 2007), trabajadores del sector como beneficiarios directos y la academia constituida por universidades y centros de formación como beneficiados indirectamente como parte de la formación del recurso humano:

La propuesta contemplaba como beneficiarios a: 60 personas formadas como instructores y evaluadores de las normas desarrolladas y sus procesos de evaluación y certificación; 1.500 trabajadores capacitados, distribuidos en los tres subsectores; 1.000 personas entre trabajadores de empresas y trabajadores independientes certificados; y 5.000 personas sensibilizadas en la importancia de las nuevas normas adaptadas al Ecuador. Además, se contemplaba beneficiar a los centros de educación participantes.

El proyecto se conforma en tres fases o componentes, estructuradas cronológicamente y con un orden lógico, los componentes y contenido se señalan claramente en la propuesta que constan en el documento "Memorando de Donantes" (BID, n.d.): el componente I: la adaptación de normas, el componente II: formación de formadores-evaluadores en la Norma, el componente III: implementación de normas y certificación y componente IV: sensibilización y difusión de resultados. (ver Tabla 2)

**Tabla 2: Proyecto Sistema de Competencias Laborales – FENACAPTUR-2006**

COMPONENTE		FINANCIAMIENTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACTORES SOCIALES	INDICADORES
I	Adaptación de Norma	FOMIN US\$158.000 FENACAPTUR US\$57.450	1) Definir y aplicar un proceso de adaptación de normas internacionales existentes en los subsectores turísticos de Alojamiento, Provisión de Alimentos y Bebidas, y Agencias Receptivas a la realidad del Ecuador	1) Formación del Consejo consultivo del programa para orientar, monitorear y validar las etapas del proyecto. 2) Diseño de una metodología y adaptación de las normas a las necesidades del Ecuador. 3) Realización de talleres de validación y ajuste de procedimientos de certificación (pruebas teóricas y prácticas). 4) Publicación de la Norma.	1) INEN    2) OAE	1) 40 normas validadas y publicadas en los tres subsectores.  2) 6 talleres de validación.  3) 5000 folletos con documentos y procedimientos para la evaluación y certificación de las normas.  4) FENACAPTUR acreditado como certificador
COMPONENTE		FINANCIAMIENTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACTORES SOCIALES	INDICADORES
II	Formación de formadores-evaluadores en la Norma	FOMIN US\$150.350 FENACAPTUR US\$78.250	1) Formar formadores-evaluadores en la implementación de la norma técnica. 2) Incentivar a las instituciones de educación para que ajuste sus respectivos programas de formación a las normas de competencia laboral.	1) Elaboración de material didáctico y diseño de cursos de capacitación  2) Capacitación de formadores-evaluadores de módulos de capacitación en Centros de Enseñanza del Ecuador	1) Centros de Enseñanza	1) 60 formadores-evaluadores capacitados en 40 normas  2) Al menos dos convenios con centros educativos (sean universidades o de nivel técnico) 3) Material didáctico: 3000 guías editadas de orientación para trabajadores

**Tabla 2: Continuación...**

COMPONENTE		FINANCIAMIENTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACTORES SOCIALES	INDICADORES
III	Implementación de Normas y Certificación	FOMIN US\$206.000 FENACAPTUR US\$21.000	1) Certificar trabajadores para incrementar el nivel de calidad de los servicios prestados (piloto)	1) Capacitación cofinanciada por FENACAPTUR de trabajadores por parte de los centros de educación (acuerdos con FENACAPTUR o CAPTUR Pichincha - Guayas) 2) certificación de trabajadores (piloto) 3) análisis y resultados de la certificación	1) Trabajadores de los tres subsectores 2) Empresa Privada 3)Centros Educativos	1) 1.500 trabajadores capacitados 2) 1.000 de capacitados certificados de conformidad con una o más de las 40 normas de competencia laboral desarrolladas. 3) Verificación del correcto funcionamiento del sistema detectando los aspectos que pueden ser mejorados

**Tabla 2: Continuación...**

COMPONENTE		FINANCIAMIENTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACTORES SOCIALES	INDICADORES
IV	Sensibilización y Difusión de Resultados	FOMIN US\$63.500 FENACAPTUR US\$115.200	Generar mayor demanda y a través de las 22 CAPTUR difundir los resultados del proyecto piloto en el universo de trabajadores y empresas del sector turístico, para que sirva como proceso demostrativo de las ventajas de la certificación de las normas basadas en competencias laborales	1) Sensibilización de actores en el plano nacional y provincial 2) Desarrollo de una estrategia general de comunicación y preparación de material promocional 3) Impulso de programas de capacitación en Centros de Educación 4) Sensibilización de empresas y trabajadores 5) Eventos para la difusión de los resultados del programa	1) Sector Turístico a nivel Nacional	1) Una estrategia de comunicación que fortalezca el programa y muestre las bondades del proceso en el mejoramiento de las condiciones de calidad de la industria turística

Fuente: (BID, n.d.)

### 1.10.3. PLANDETUR 2020

El Plan de desarrollo turístico en el Ecuador PLANDETUR 2020 fue una iniciativa que se desarrolló en el gobierno del Presidente Alfredo Palacios pero que fue lanzado y adoptado al principio del gobierno del Presidente Rafael Correa (MINTUR, 2007) introducen explícitamente objetivos y políticas de promoción a la calidad y del turismo sostenible, reconociendo en su fomento una oportunidad para la mejora de la competencia turística. (OMT, 2010)

Dentro de las acciones se propone a la calidad como un factor diferenciador que aportaría a la competitividad del sistema turístico del destino Ecuador, fortaleciendo la sostenibilidad y aportando al turismo local. (MINTUR, 2007)

En referencia al producto y a los servicios se propone mejorar la calidad de los mismos para crear más oferta a disposición del visitante lo cual resultaría en un incremento en el gasto y en el tiempo de estadía. (MINTUR, 2007)

Actualmente el MINTUR ha mencionado la intención de la actualización del PLADETUR para el año 2018.

#### **1.10.4. Programa de Certificación de Turismo Sostenible Para Operaciones Turísticas de Tierra Certificación Smart Voyager.**

La norma Smart Voyager Express fue creada por la Fundación Conservación & Desarrollo (C&D) para brindar asistencia técnica a los propietarios y colaboradores de operaciones turísticas y encaminarlos hacia la implementación de buenas prácticas en turismo sostenible. Esta norma incluye el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y sobre todo de un alto nivel de calidad en la prestación del servicio en hospedaje y alimentos & bebidas. (Smart Voyager, 2015)

En 2011, esta norma sirvió de programa piloto para la implementación del Distintivo “Q” en la ciudad de Quito y la provincia de Pichincha, ofreciendo, a través de un proyecto generado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo y el Gobierno Provincial de Pichincha, entrenamiento y verificaciones en temas de calidad y sostenibilidad a las operaciones turísticas de la provincia. (Smart Voyager, 2015)

Objetivo de la institución relacionado al desarrollo de la norma fue adaptar un modelo de gestión ambiental a las demandas ambientales y sociales actuales de los operadores turísticos y los turistas, se señala que la coyuntura que favoreció la aparición de la norma fue la valorización del medio ambiente y del desarrollo turístico sostenible a nivel nacional e internacional, el avance en el conocimiento científico y tecnológico, la toma de conciencia de los turistas que demandan servicios amigables con el ambiente, la

preocupación nacional e internacional por valorizar costos ambientales, el reconocimiento cada vez más creciente de que debemos proteger el capital humano y natural para asegurar la supervivencia de las operaciones turísticas y el interés de las empresas por ser más competitivas y responsables con el ambiente.

El objetivo de la norma es suministrar parámetros de desempeño social y ambiental y buenas prácticas de manejo a la operación turística. El cumplimiento se evalúa a través de una auditoría que establece el nivel de concordancia de las prácticas ambientales y sociales de la operación con los criterios y principios de la norma Smart Voyager.

La norma está estructurada en trece principios. Cada principio está compuesto por criterios. Los criterios describen las buenas prácticas de manejo social y ambiental que se evalúan o se miden mediante auditorías. (CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO, 2010, pag.4)

Para algunos criterios existen indicadores en letras minúsculas. Los indicadores describen cómo se evalúa el cumplimiento en contraposición con los criterios, y muchas veces contienen ejemplos de buenas prácticas de manejo social y ambiental y de prácticas no aceptables. (CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO, 2010, pag.4)

Es importante destacar que el cumplimiento con la norma se evalúa en comparación con los criterios, no con los indicadores. Los indicadores “indican” cómo parecen buenas prácticas de manejo o prácticas no aceptables. En este sentido, los indicadores orientan a la operación en su esfuerzo por cumplir con esta norma, y pueden cambiar según las condiciones encontradas en diferentes países, regiones o culturas. (CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO, 2010, pag.4)

La norma Smart Voyager aplica a todas las operaciones turísticas sin importar el tamaño o la orientación de esta. Para verificar el cumplimiento de la norma se hacen entrevistas, observación de campo y revisión de documentación. (CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO, 2010)

La metodología evalúa parámetros divididos en criterios con sus respectivos indicadores de no-conformidades, cumplimiento, cumplimiento parcial o no aplica del criterio. La

operación debe cumplir con todos los criterios críticos, al menos 50% de cada principio y alcanzar el 80% o más total para poder estar certificada o recertificada. (CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO, 2010)

Los principios de la certificación son:

#### I. POLITICA DE LA EMPRESA

Las operaciones turísticas de tierra deberán incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

#### II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES

Las operaciones turísticas de tierra tienen que apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de su operación.

#### III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

La operaciones turísticas de tierra deben prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que se pueda causar al medio ambiente.

#### IV. DISMINUCION DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES.

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística.

#### V. TRATAMIENTO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

Las operaciones turísticas de tierra deberá elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

#### VI. CAPACITACION AL PERSONAL

Todo el personal involucrado con las operaciones turísticas de tierra deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural, de acuerdo a sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

#### VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

## VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

La actividad turística debe planificar y controlar el consumo, abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

## IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS

Las instalaciones pertenecientes a las operaciones turísticas, deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada.

## X. COMPROMISO DEL TURISTA.

Las operaciones turísticas de tierra, tienen que reducir el impacto de los turistas sobre el medio ambiente y en la comunidad en la que se desarrolla la actividad.

Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar los recursos naturales y culturales visitados, seguir las normas establecidas por la operación, para así evitar los posibles impactos negativos. Los turistas son actores claves para contribuir con los programas de conservación y desarrollo socio ambientales existentes o relacionadas con la operación.

## XI SEGURIDAD

Las operaciones turísticas de tierra tienen que garantizar la seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

## XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

La actividad turística de tierra, tiene que ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

## XIII. SISTEMA DE CALIDAD.

La actividad turística de tierra, tiene que tener un sistema de calidad en sus servicios que asegure un proceso de mejoramiento continuó en la prestación de servicios turísticos.

## EVIDENCIAS

- PLANIFICACIÓN

Plan General que incluya: gestión, manejo socioambiental, riesgo laboral y nuevos proyectos

Plan de Mitigación (impactos socioculturales)

Plan de Emergencia

- MANUALES

Manual General que incluya: política y norma

Manual de Procedimientos

Manual de Manejo de Desechos

Manual de Almacenamiento

Manual de Seguridad

Manual de Contingencias

Manual de uso, mantenimiento y monitoreo de maquinas

#### REGISTROS

Registros de participación y sugerencias de empleados en el plano ambiental

Registro de contratación de empleados y menores de edad

Registro de manejo de desechos

Registro de apoyo a programas sociales y de conservación

Registro de apoyo a autoridades en la vigilancia ambiental

Registro de control de impacto ambiental

Registro de mantenimiento de maquinas

Registro de manejo de agua y energía eléctrica

Registro de itinerario

Registro cronológico de productos de limpieza personal y cosméticos de uso de los turistas

Registro de uso de cada combustible

Registro de gestión de almacén

Registro de control de emisiones

Registro supervisión externa de accidentes

Registro de seguridad ambiental

Registro de entrada y salida de huéspedes

Registro de sugerencias

#### **1.10.5. Acciones Relacionadas con la Calidad gestionadas por MINTUR**

El año 2015 se declaró el año de la Calidad Turística, para esto el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) un año antes había establecido el "Programa Nacional para la Excelencia Turística" (PRONET), en este punto se analizarán el PRONET y las tres acciones resultantes: implementación de sistema inicial de gestión organizacional Ecuador (SIGO-EC), Marca Q y programa de capacitación en competencias laborales.

### **1.10.6. Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014 – 2017 (PRONET)**

El PRONET 2014-2017, tuvo un presupuesto de aproximadamente 39 millones de dólares, y fue iniciado en enero del 2014 con un alcance nacional (9 zonas). Éste programa surge como respuesta al limitado desarrollo competitivo del sector turístico causado por la reducida cultura de excelencia turística, los esfuerzos aislados para el mejoramiento de la calidad, el restringido acceso a la capacitación y formación de talento humano, la inconclusa normativa que regula la calidad, y la condicionada capacidad de innovación (Almeida & Guijarro, 2015). El programa se encuentra alineado con la idea del turismo consciente, mencionado también en el Plan Nacional del Buen Vivir, y que dentro de su filosofía y práctica turística, busca desarrollar la actividad turística dentro de los principios de la sostenibilidad y ética. Bajo éste enfoque la calidad turística tiene un importante rol y se presenta enmarcada en tres niveles: talento humano, proveedores de servicios turísticos y destinos turísticos (Almeida & Guijarro, 2015). De ésta manera el programa plantea la creación del sistema nacional de excelencia turística, en el que constan los siguientes componentes: promoción, difusión y fortalecimiento de la excelencia turística, generación del Subsistema Nacional de Capacitación y Formación, mejoramiento del Subsistema Nacional de Calidad Turística, y fomento e implementación de mecanismos para promover la Innovación en el sector (MINTUR, 2014).

Para su ejecución se asigna como coordinador al Ministerio de Turismo (MINTUR), a través de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, se determinó un presupuesto total para el periodo 2014-2017 de \$39.988.534.37 dólares americanos, distribuidos en los cuatro años propuestos así: para el 2014 \$8.890.243,74, para el 2015 \$10.318.543,21, para el año 2016 \$11.566.505,21 y para el año 2017 \$39.988.534,37 (MINTUR, 2014),

La Ubicación del proyecto es a nivel nacional con una cobertura geográfica en las nueve zonas:

Zona 1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos

Zona 2: Pichincha, Napo, Orellana,

Zona 3: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza

Zona 4: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas

Zona 5: Guayas, Santa Elena, Los Ríos, Bolívar, Galápagos

Zona 6: Cañar, Azuay, Morona Santiago

Zona 7: Loja, El Oro, Zamora Chinchipe

Zona 8: D. M. Guayaquil

Zona 9: D. M. Quito (MINTUR, 2014)

El proyecto se enmarcó en dos estrategias presentadas por el MINTUR en años y administraciones anteriores, la primera el PLANDETUR 2020 (MINTUR, 2007) relacionando el programa con cuatro puntos principales: aportara al desarrollo de la innovación de productos turísticos, fomentar la responsabilidad social, consolidar la cadena de valor para el turismo sostenible y fortalecer la formación y capacitación del recurso humano.

La segunda estrategia en la que se encuadro el PRONET fue el presentado en la gestión del Sr. Freddy Ehlers sobre el turismo consciente (TC) basado en los conceptos de viaje consciente expuestos por Pollock (2012) en el II Congreso de Ética y Turismo – OMT que se celebró en Quito en el año 2012, el concepto se determinó como:

“El TC es una experiencia de vida transformadora que genera un crecimiento personal que nos convierte en mejores seres humanos. Este nuevo concepto sustenta en los principios de sostenibilidad y ética y promueve valores de la paz, amistad, el respeto y el amor a la vida como la esencia de la práctica turística. Constituye un pacto de convivencia, responsabilidad, respeto mutuo y comunión entre los agentes turísticos de las comunidades emisoras y receptoras, el turista y el patrimonio natural y cultural. Concepto vivo, dinámico y en constante construcción. Es una experiencia del dar y recibir”(Castillo, Martínez, & Vázquez, 2015, p.73; MINTUR, 2012; OMT, 2011; Pollock, 2012)

El objetivo general señala que la mejora de la calidad de los servicios turísticos se realizará mediante la implementación del Sistema Nacional de Excelencia turística, el mismo está compuesto por cuatro componentes principales:

1. Fortalecer el Sistema Nacional de Excelencia Turística a través del desarrollo de capacidades de coordinación y organización, promoción y difusión de la excelencia turística a nivel nacional.

2. Generar el Subsistema Nacional de Capacitación y Formación Turística a través de la participación e involucramiento de los sectores público, privado y académico.
3. Mejorar el Subsistema Nacional de Calidad turística a través de la generación de normativa de calidad, certificaciones y aplicación de herramientas de gestión de calidad.
4. Fomentar e implementar mecanismos que promuevan la cultura de la innovación en destinos, servicios y productos turísticos

Dentro del primer componente de promoción, difusión y fortalecimiento de la excelencia turística, se considera la concienciación a funcionarios públicos, privados y ciudadanía en general, acerca de la importancia de la prestación de servicios de excelencia (Almeida & Guijarro, 2015; MINTUR, 2014). Éste componente es fundamental para fijar los cimientos del sistema de calidad, lo cual se ha visto reflejado en casos como el español, en donde a inicios de los 90's, el sector empresarial estaba direccionado a crear una cultura de compromiso y satisfacción al cliente, y que posteriormente dio paso a la creación del Instituto para la Calidad Turística Española (Foronda & García, 2009 citado por Almeida & Guijarro, 2015)

El componente del Subsistema Nacional de Capacitación y Formación, considera la creación de una plataforma tecnológica, el desarrollo de eventos de capacitación presencial y virtual, y la implementación de procesos de formación de formadores y capacitación turística para el Servicio Civil Ciudadano. Éste componente busca complementar los logros obtenidos con el Programa Nacional de Capacitación Turística 2009-2013, y reducir la demanda de capacitación insatisfecha. En éste sentido, la meta del proyecto para el 2017 es la capacitación en competencias turísticas de 32 830 personas (MINTUR, 2014)

Aunque la capacitación del talento humano es clave para la generación de ventajas competitivas en el sector, un efectivo mejoramiento de la calidad dependerá de la adecuada vinculación, motivación y satisfacción de los recursos humanos (Gutierrez & Rubio, 2009). Sin embargo, ésta garantía de trabajo digno ha sido tradicionalmente subestimada en el marco de la gestión de calidad, en especial en el sector turístico, en donde se presenta alta rotación, inestabilidad y reducidas oportunidades de crecimiento laboral. Por ello, los programas de calidad en relación al talento humano deben también aportar estrategias para

reducir éstos efectos, obteniendo un enfoque de la calidad distinto, en donde la satisfacción de los clientes externos, es un resultado de la satisfacción de los clientes internos, empleados (Gutierrez & Rubio, 2009) .

Las acciones propuestas para el mejoramiento y operatividad del Consejo de Calidad Turística para la generación de la Norma de Calidad, se especifican en el componente tres, propone el desarrollo del esquema de certificación y evaluación de competencias laborales, y la generación de un sistema tecnológico que gestione herramientas de calidad. Dentro del ámbito de la certificación de calidad, el enfoque es dado a establecimientos y personas, no menciona nada sobre equipos, infraestructura, buenas prácticas o turismo especializado (Almeida & Guijarro, 2015). La certificación de establecimientos se fundamenta en la experiencia del Municipio de Quito con la certificación “Distintivo Q”, en la que un 3.2 por ciento de los establecimientos lograron ser certificados de forma voluntaria. En éste sentido, la certificación sugerida dentro de éste programa, busca incentivar a los establecimientos de segunda y tercera categoría en todo el país al mejoramiento de los servicios turísticos, y se proyecta la certificación del 3.2 por ciento de los establecimientos turísticos a nivel nacional durante la duración del programa, lo cual representa 2 130 establecimientos (MINTUR, 2014).

Se señala que hasta el año 2016 se debe implementar una herramienta de gestión de la calidad en al menos el 20% de las pequeñas y medianas empresas de turismo, que han iniciado el proceso de certificación en el Subsistema Nacional de Calidad Turística, meta de la cual no existen evidencias de cumplimiento, tampoco se especifica si esta herramienta será una norma, reglamento o si su carácter es obligatorio o voluntario, lo que si se especifica es que se debe “diseñar, estructurar el subsistema ecuatoriano de calidad turística” por lo cual se puede considerar que debe ser algo adicional a lo existente que puede ser diseñado de cero o puede ser la adaptación de un sistema probado en otro lugar o situación, además se señala que esta herramienta debe ser complementada con el desarrollo de un sistema tecnológico de calidad turística ecuatoriana: herramienta de gestión de calidad para micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico, lo que se entiende como software que sea entregado a las empresas para la implementación de la herramienta técnica.

Aunque la iniciativa se presenta como promisoriosa, se plantea una meta que requiere mayores esfuerzos para ser alcanzada. En otros casos como el de la Marca Q, “Calidad Turística Española”, implementada a inicios de 1998, no fue hasta el 2008 que se logró certificar a 2 300 establecimientos, es decir se requirió mínimo diez años para lograr dicho número, y además el resultado se dio luego de un proceso en que varios planes y programas, aportaron a la generación de una infraestructura de calidad apropiada para la implementación de la certificación (Foronda & García, 2009) o como el caso de SIGO en Argentina que a finales del 2014 había realizado acciones en 493 empresas muchas de las cuales solo entraron a un proceso de implementación que duraría por lo menos un año antes de recibir el distintivo (Clua, 2014)

Define la línea base en función de los siguientes temas: Promoción, difusión y fortalecimiento de la excelencia turística; capacitación del Talento Humano del sector turístico; certificación de calidad en el sector turístico; e innovación para los productos turísticos, no se incluye para el análisis y la definición del marco lógico el análisis de la sistema de calidad definido en 2010:

El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por: a) Comité Interministerial de la Calidad; b) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN; c) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y, d) Las entidades e instituciones públicas que en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad. e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO). El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), será la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. (Registro Oficial, 2007a)

Con lo expuesto y tomando en cuenta la fecha en la que aparece el PRONET, se puede concluir que no se tomaron en cuenta las acciones realizadas o los planes propuestos a nivel nacional, tampoco se investigó si estas instituciones estaban realizando planes al mismo tiempo relacionados a la calidad del sector, por ende las acciones propuestas en el PRONET se pudiesen señalar como aisladas del sistema nacional y por ende no estructuradas dentro de la infraestructura de calidad existente.

Adicionalmente, a pesar de la creación de un ambiente propicio para liderar procesos de certificación se reflejaron las debilidades en la participación de las MIPYMES, las mismas que no lograron ser certificadas a causa de los altos costos relacionados con la obtención de la certificación y el requerimiento de personal altamente capacitado (Gutiérrez & Rubio, 2009). Sin embargo, el número de establecimientos certificados y la inclusión efectiva de las MIPYMES dependerá del nivel de exigencia de la certificación. En el caso español la certificación de calidad Marca Q o de SIGO en Argentina, presentan un nivel de exigencia máximo, el cual requiere un profundo cambio en la cultura corporativa, adecuada tecnología al servicio de la calidad, procesos exigentes de selección de personal y a manera general un sistema de mejora continua (Foronda & García, 2009). En éste sentido, si el nivel de exigencia es medio a bajo en el programa de certificación ecuatoriano, podría facilitarse el acceso de las MIPYMES al proceso de certificación, sin embargo la formación de una oferta de servicios de mayor calidad se vería afectada.

Por otro lado, la certificación de personas dentro del *Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014-2017*, considera las fases de capacitación-evaluación, y la de certificación. Se espera que las personas capacitadas dentro del proyecto, aproximadamente un 68 por ciento, busquen un proceso de certificación. El porcentaje sugerido está basado en la experiencia previas de capacitación y certificación liderada por el sector privado. En éste sentido la expectativa es promover la certificación de 22 421 personas (MINTUR, 2014). Es importante recalcar que el éxito de ésta estrategia podría depender del aporte de fondos públicos en el financiamiento de los procesos de certificación, como se lo ha realizado en experiencias anteriores. En éste componente de certificación de talento humano, también se podrían incluir ciertas estrategias del CALTUR, como la certificación de los servicios educativos en turismo (TEDQUAL), el fomento de oferta educativa de tipo gerencial y la descentralización de la oferta educativa en función de las necesidades territoriales (MINCETUR, 2011).

En referencia a actividades específicas del turismo de aventura, no existe una línea especializada de certificación de empresas, tour operadoras, alojamiento con actividad complementaria o de personas, sin embargo operadoras especializadas como Biking Dutchman, que tienen actividades relacionadas al ciclismo de montaña en áreas protegidas

fue una de las elegidas para la certificación y ya han recibido el distintivo Q “Calidad Turística” (Biking Dutchman, 2016).

Finalmente, el componente de fomento a la innovación de destinos, servicios y productos turísticos, contempla la identificación de lineamientos técnicos para el desarrollo de nuevos productos turísticos, la planificación de productos y circuitos turísticos con una visión integral, el desarrollo de estrategias para el incremento de la competitividad local, el fortalecimiento de productos turísticos existentes, y estrategias de promoción, difusión y posicionamiento de los productos turísticos. Adicionalmente, frente al estancamiento en términos de innovación en áreas como el turismo de aventura, cultura y naturaleza, el MINTUR espera desarrollar e implementar siete nuevos productos turísticos dentro de dichas modalidades (MINTUR, 2014).

A pesar que las acciones de éste componente pueden aportar con herramientas para la dinamización de la innovación en el sector, el enfoque dado por el MINTUR es hacia estrategias que en su mayoría requieren de una alta intervención del estado. Aunque se proponen estrategias para el desarrollo local con la promoción de las cadenas de valor, la difusión de Buenas Prácticas, y el apoyo a los Clubes de Producto (MINTUR, 2014), es necesario también generar incentivos para el desarrollo de startups, y una cultura de innovación, en particular para productos incipientes pero innovadores, que carecen de financiamiento o apoyo técnico. Como resultado, el rol del gobierno podría ser de facilitador o socio incubador, de prototipos o startups para el sector privado (Weiermair, 2004). Dentro y fuera del país, la integración del sector turístico en las políticas nacionales de innovación es casi nula (Hall, 2009), pero se podría incentivar su innovación ampliando su visión hacia el cambio de modelos tradicionales de gestión y explorando nuevas modelos de pensamiento (Moscardo, 2008). Cabe recalcar que cualquier apoyo en temas de innovación debe considerar aspectos inclusivos, en donde se generen igualdad de oportunidades, en particular para las MIPYMES.

El Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014-2017, aporta con un marco para la mejora de la calidad en el sector, enfocándose en el talento humano como eje transversal, y

aportando a la creación de una cultura de calidad en varios niveles. Sin embargo, existen varias consideraciones que deben ser analizadas, en temas de capacitación, certificación e innovación. En específico en el sector del aviturismo, se requiere hacer uso del perfil de competencias laborales del guía de aviturismo para procesos de capacitación y formación continua, y un levantamiento de línea base para conocer las condiciones actuales para desarrollar estrategias de apoyo para facilitar procesos de certificación a recursos humanos y establecimientos.

## 2. TURISMO DE AVENTURA

“La universalización de la mirada turística” revelaba que la frontera turística dentro de un proceso de globalización del consumo de espacios turísticos explotaría en una nueva geografía, podríamos añadir que también transformaría a una economía del turismo de masas donde se incorporarían nuevos escenarios emergentes, que intentarían hacer frente a la hegemonía de los espacios tradicionales. (Donaire, 1998)

Estos nuevos espacios en América Latina se transformaron en diversos tipos de actividades turísticas con dos ejes centrales las relacionadas a la riqueza natural como es el caso de Ecuador, Colombia, Costa Rica o las relacionadas a la riqueza cultural como Perú.

Las nuevas motivaciones de la demanda han cambiado fundamentalmente la oferta en los catálogos turísticos, los factores que más influyen a la hora de planificar destinos o paquetes de productos son:

- “La valoración de los aspectos ambientales del destino” (OMT, 1999), no solo los recursos naturales sino su gestión y acciones de conservación.
- “La autentificación de la cultura” (OMT, 1999), se ha pasado del espectáculo de la cultura a la experiencia de primera mano de otras costumbres como parte del desarrollo humano del turista.
- “La calidad del producto entendida en sentido amplio como excelencia turística” (OMT, 1999).

El turista del siglo XXI busca experiencias que satisfagan sus necesidades, hemos pasado del sol y playa basados en la contemplación y el movimiento de masas a una demanda más cualificada, mejor formada, con mayor poder adquisitivo, con nuevos estilos de vida donde el ocio es protagonista y con acceso a una tecnología que contribuye a que el consumo se especialice al detalle. (Buckley, 2004; Donaire, 1998; OMT, 1999; Pérez de las Heras, 2003; Singh, 2004)

El turismo de aventura es una de esas expresiones post-fordista del turismo (Williams & Soutar, 2005), Pérez de las Heras (2003) lo denomina también como turismo deportivo, aunque en su definición hay una mezcla entre actividades relacionadas con la competencia como los maratones y otras con el recurso turístico como el esquí. Otros autores lo asocian al descubrimiento de nuevas cosas, conocer personas y lugares extraños, diferentes y vivir el viaje como un aprendizaje y autoconocimiento. (Gheorghe, 2011)

El turismo es uno de los sectores de mayor crecimiento a nivel mundial, la especialidad de aventura a su vez es dentro del sector la categoría de más rápido crecimiento y continuo crecimiento, esto se debe a su rápido asentamiento, el poco capital que necesita para su desarrollo y porque los turistas, los consumidores, de estos servicios reconocen su importante relación y aporte a la ecología, la cultura y aporte económico a las poblaciones locales. (Steynberg & Grundling, n.d.; UNWTO, 2014)

Se predice que el turismo mundial tenga un crecimiento sostenido del 4-5% hasta el 2020, dentro de este crecimiento se predice que el turismo de aventura crezca cuatro o cinco veces más rápido que el turismo tradicional, en conclusión, se prevé un crecimiento hasta el 2020 de un 15% anual. (Wild, 1994; McKercher & Robbins, 1998; Burak, 1998 citado por Williams & Soutar, 2005)

Aproximadamente uno y medio de los adultos de los Estados Unidos de Norteamérica (USA) una cifra que se aproxima a los 98 millones ha tomado unas vacaciones en los últimos cinco años relacionadas al turismo de aventura (Tsui, 2000 citado por Williams & Soutar, 2005). Solo en Alemania el crecimiento de la práctica de deportes de aventura se multiplica por cuatro, de acuerdo a estudios realizados por Freyer en el 2002 la población (hombres y mujeres) que practican actividades relacionadas a la aventura llega a los 40 millones. (Weihermüller & Jentzsch, 2011)

Estos datos tan impresionantes son corroborados por UNWTO (2014) que cita que el 69% de los desplazamientos internacionales en el periodo del 2009 y 2010 originados desde Europa, USA y Sudamérica estuvieron relacionados a actividades de aventura y que el continente más beneficiado ha sido Sudamérica con un crecimiento de sus actividades de aventura soft en un 5%.

Esto se puede explicar con las reflexiones con las que comienza este capítulo, el turismo cambio a partir del post-fordismo, esto es porque el consumidor, el turista ha cambiado, muchos de los viajeros prefieren una experiencia a las vacaciones tradicionales de contemplación, estos han cambiado el tour panorámico a el tour donde es protagonista. (Williams & Soutar, 2005)

## **2.1. Concepto**

Para esta investigación el turismo de aventura será entendido como viaje o traslado de personas a un destino fuera del lugar donde normalmente trabaja y vive (Weihermüller & Jentsch, 2011), que tiene “como fin realizar actividades recreativas y deportivas” (OMT, 2010) asociados a desafíos impuestos por la naturaleza, a diferencia de lo que se podría entender como viaje de aventura que se conceptualiza y se constituye diferente (Page et al., 2016), esta definición marca la importancia de los recursos y la calidad de la oferta turística en relación a las actividades relacionadas que un destino posee o crea para convertirse en un factor de atracción para generar la motivación de viaje, para complementar lo anterior señalaremos que en la mayoría de los casos es parte de un tour guiado que ha sido comercializado por un tour operador o un intermediario, donde la actividad principal es realizada al aire libre en áreas naturales y que en general necesita de un guía y equipo especializado para desarrollar la actividad. (Buckley, n.d.)

El turismo de aventura es un viaje que incluye por lo menos dos de los siguientes tres elementos: actividad física, entorno natural e contacto con la cultura local. (Gheorghe, 2011; UNWTO, 2014) (*ver Figura 3*), por ejemplo en el Ecuador podemos encontrar un tour que incluye: ciclismo de montaña (actividad física) en la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (entorno natural) y visita al Mercado de los Ponchos en Otavalo (contacto con la cultura local).



**Figura 3: Elementos del Turismo de Aventura**  
Fuente: Gheorghe, 2011; UNWTO, 2014

## **2.2. Aportes del Turismo de Aventura**

### **2.2.1. Ámbito Ambiental**

Tanto los stakeholders del sector público como del privado han entendido la relación fundamental que el turismo de aventura tiene con el capital natural de cada destino turístico, la protección de estos recursos es importante, a su vez aporta con el desarrollo sostenible de la actividad en el sector. (Cater & Cloke, 2007; UNWTO, 2014)

### **2.2.2. Ámbito Social**

El rol del turismo de aventura tiene un protagonismo en el desarrollo de los destinos ubicados en zonas rurales de los países en vías de desarrollo, sienta su importancia en el impacto positivo que tiene en la comunidad, la economía local y en las oportunidades que se crean alrededor de la actividad. (Steynberg & Grundling, n.d.)

### **2.2.3. Ámbito Económico**

La protección y promoción de los recursos es importante y el desarrollo continuo del sector debe crear las mejores políticas y normas para que estos recursos valiosos se conserven para las generaciones futuras (UNWTO, 2014), el turismo de aventura se ha convertido en

una herramienta útil y probada que contribuye no solo con este objetivo sino que también crea una oportunidad para el desarrollo económico de las zonas donde se asienta.

Esta actividad es un instrumento de crecimiento económico, en su forma más simple, lo podemos describir como una expansión de la actividad económica específica del turismo que contribuye a elevar el promedio de ingresos de las poblaciones locales. (Steynberg & Grundling, n.d.)

Por otro lado, el desarrollo económico del turismo de aventura refiere a un concepto más amplio, por encima del objetivo de crecimiento, se refiere también a garantizar los cambios adecuados de la estructura económica que por un lado genere riqueza pero que a la vez también asegure la distribución justa de los ingresos generados por la actividad. (Steynberg & Grundling, n.d.)

Pero también se puede añadir al debate las siguientes dimensiones del turismo de aventura:

- Mantener el justo equilibrio entre la inversión en turismo de aventura en infraestructura y los niveles de consumo de turismo de aventura (actividades y eventos);
- Motivar a los operadores de turismo que mantengan la armonía adecuada entre las ofertas de turismo de aventura y los precios pagados por las actividades y paquetes turísticos; y
- Tener normas y sistemas basados en la mejora continua (productividad) en los métodos empleados para prever en las necesidades del turista de aventura. (Steynberg & Grundling, n.d.)

Los destinos turísticos motivados por las predicciones de crecimiento han optado por invertir en el turismo de aventura creando productos y servicios complementarios para capitalizar los cambios en el consumo cada vez más sensibles con la conservación, la ecología y el cambio climático. (Williams & Soutar, 2005)

El alcance y la diversidad de las actividades de aventura también son un indicador para explicar su aporte a la economía de los destinos turísticos, estamos hablando de un nicho con variedad de nichos especializados que indican una participación del mercado a largo plazo, lo que da una seguridad y estabilidad a los tour-operadores que deciden optar por este giro de negocio. (Williams & Soutar, 2005)

### **2.3. Características del Turismo de Aventura**

Las características del tour/producto/paquete, y por ende la variación del costo, dependerán de la duración, de los servicios, si son de lujo o no, también se debe tomar en cuenta la actividad, el destino, la unicidad del atractivo y la distancia de viaje (UNWTO, 2014)

Además, alienta prácticas sustentables, esto es más que un slogan en el turismo de aventura es una de sus particularidades ya que dependen de los recursos naturales como montañas, ríos, lagunas, etc. y de los recursos culturales para el desarrollo de sus actividades, esto hace que estén enlazados intrínsecamente con el capital natural y humano de un lugar, la pérdida de uno u otro restaría competitividad o unicidad en relación a otro destino. (Gheorghe, 2011; UNWTO, 2014)

Las barreras de entrada en el negocio del turismo de aventura son bajas, especialmente en mercados emergentes y en desarrollo, muchas de las operaciones turísticas no necesitan desarrollar nueva infraestructura, la tendencia es que los operadores internacionales de turismo cada vez más incorporen a sus portafolios actividades de aventura por la ganancia que esto genera y por la poca inversión que conlleva. (Buckley, 2004; UNWTO, 2014)

La resiliencia es un distintivo de los turistas de aventura, estos son apasionados por tomar riesgos, según UNWTO (2014) la publicación “*The Adventure Pulse: USA Adventure Traveler Profile*” indica que muchos consumidores expresaron su interés en destinos que en algún momento tuvieron algún tipo de reveses comerciales relacionado con factores externos como lo natural (clima o desastres naturales) o con lo social político, esto solo hizo que estos destinos atraigan turistas que buscan experiencias auténticas y reales, muchos las denominan sin aditivos. Adicionalmente que el “*The Adventure Travel Trade Association*” (ATTA) también reportó que operadores de turismo de aventura rutinariamente crean y ofrecen itinerarios en lugares como Colombia, Irán, Ruanda y otros

destinos que se están recuperando de actividades relacionadas a problemas ambientales o tensiones políticas. (Buckley, n.d.)

Una de las particularidades que hacen único al turismo de aventura es que en sus habilidades y practicas está involucrado el riesgo, en especial en las actividades extremas y en lugares poco accesibles (Buckley, n.d.), este es uno de los puntos más importantes para esta investigación ya que al desarrollar el análisis se determina que no solo es un factor que influye al momento de las inversiones sino sobre todo en el momento de elegir un destino de otro, lo cuán hace de este factor un punto determinante al definir la gestión de la calidad.

#### **2.4. Tipos y Actividades del Turismo de Aventura**

Para una mejor comprensión del factor riesgo se deben determinar cuáles son las tipos y actividades del turismo de aventura, entendiéndolas como “aquellas ofrecidas comercialmente...que tienen al mismo tiempo un carácter recreativo y envuelven riesgos evaluados, controlados y asumidos” (OMT, 2010)

El turismo de aventura es un nicho de nichos (Weihermüller & Jentzsch, 2011), esto explica la variedad de clasificaciones que se han encontrado en la bibliografía especializada, cada una con un enfoque diferente pero complementario. A continuación, una breve reseña de las más utilizadas:

- a) Por el lugar donde se desarrollan: cada actividad al aire libre relacionada con la aventura pertenece a un espacio geográfico que posee sitios icónicos o de gran valor turístico, por ende, está relacionado con la unicidad y la prisa que motiva el viaje (Williams & Soutar, 2005). Según Buckley (n.d., 2004) se pueden clasificar según su lejanía:
  - a. Áreas rurales y parques en países desarrollados, lugares que se encuentran fuera de las ciudades pero que tienen programas de contingencia bien definidos y donde la presencia de habitantes es restringida y controlada.
  - b. Áreas inhabitadas en países en desarrollo, áreas con acceso a comercio, transporte y refugios.

- c. Áreas escasamente habitadas que no tienen mecanismos regulados de acceso o transporte local, tampoco poseen comunicación e infraestructura.
  - d. Áreas inhabitables a las que el acceso es remoto y difícil como los océanos, los polos, algunos desiertos y picos de montañas.
- b) Por el lugar de procedencia: lo que determina esta clasificación es el traslado y la temporalidad que tiene que cumplir con por lo menos una noche de pernoctación pero que no debe extenderse a más de un año. (UNWTO, 2014)
- a. Doméstico o Nacional, turismo que lo realizan los residentes de un país dentro de su territorio.
  - b. Internacional, turismo que lo realizan extranjeros dentro de un país diferente al que tienen fijada su residencia o donde realizan sus actividades habituales.
- c) Según el tipo de actividad: se pueden diferenciar dos categorías principales, las “soft” y “hard” definidas en inglés, se mantiene su uso en la literatura especializada y en la mayoría de los destinos independientemente del idioma (UNWTO, 2014; Williams & Soutar, 2005):
- a. Hard, son actividades de alto esfuerzo físico y riesgo, requieren de un conocimiento o experiencia previa.
  - b. Soft, son actividades que no exigen un gran esfuerzo físico y donde el riesgo es menor, no se requiere conocimiento o experiencia, generalmente se desarrollan luego de charlas de inducción donde se explica el proceso y las medidas de seguridad básica.
  - c. Adicional a estas dos clasificaciones se puede incluir también a los entusiastas, que son aquellos que realizan actividades de aventura pero que van desarrollando sus habilidades progresivamente convirtiéndola en una actividad de ocio relacionada a deportes extremos. Esta categoría está más ligada al individuo que al tipo de actividad. (UNWTO, 2014)
- d) Según la actividad: en este punto encontramos varias clasificaciones como la de Bentley, Page, & Walker, 2003; MINTUR, 2007; Organización Mundial del Turismo, 2010; UNWTO, 2014, para esta investigación se han realizado una recopilación de todas las anteriores donde se encontraron en total 53 actividades: (ver Tabla 3)

**Tabla 3: Actividades y tipos del Turismo de Aventura**

CLASIFICACIÓN ACTIVIDADES DE AVENTURA	
Actividades Ambientales Sustentables	Expediciones con fines académicos
Alas delta	Heliskí
Alta montaña / Montañismo	Hidro
Aventura	Hidrobob
Bakcpaking (Mochileros)	Hidrotrineo (o hidrospeed)
Balsas en ríos «white water rafting»	Hikking o senderismo
Buceo «scuba-diving»	Jetski
Buceo autónomo turístico	Kayaking
Buceo con tanque	Piragüismo
Buceo recreativo	Programas Educativos
Bungee	Rafting
Cabalgatas	Rapel
Caminatas	Safaris
Camping	Sandboard (o deslizamiento sobre arena)
Canoismo	Senderismo
Canopy: Arborismo, Tirolesa y Canopy tour: a)"Zip Line" b)"Sky walk o Sky trek"	Snorkeling
Canotaje	Surfing
Canyoning	Trekking o excursión
Caza	Velerismo
Cicloturismo	Observación de flora y fauna
Deslizamiento sobre olas: Surf, Bodyboard, Kneeboard	Off Road (recorrido en vehículos todo terreno)
Escalada / Escalada (montaña o hielo)	Orientación
Escalada libre: Escalada en roca, Escalada artificial, Escalada deportiva, Escalada en muro artificial, Escalada tradicional	Parapente: biplaza y monoplaza
Espeleología ó (exploración en cuevas y cavernas) Espeleoturismo vertical	Parasailing
Esquí: Esquí de montaña, Esquí alpino, Esquí mecanizado, Deslizamiento sobre nieve Snowboard	Paseos náuticos incluye Paseo en banano
Expediciones arqueológicas	Pesca deportiva: Pesca de lanzamiento o spinning, Pesca con mosca o fly fishing, Pesca con devolución

**Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2010; UNWTO, 2014**

## **2.5. Turismo de Aventura en el Ecuador**

### **2.5.1. Planificación y Legislación Nacional**

Según Almeida & Guijarro (2015) a causa del abandono de políticas de sustitución de las importaciones, durante los años 80's, América Latina sufrió un efecto de desaceleración en aspectos como innovación tecnológica y gestión de la calidad. A pesar de existir tratados de libre comercio, la competitividad en la región se ve limitada en términos de gestión y garantía de la calidad. Esto se ve exacerbado por el nivel de exigencia de los mercados locales, cuya decisión de compra se fundamenta en precio en lugar de calidad. Sin embargo, actualmente la apertura de los mercados obliga a los productores locales a competir y para ello a dar mayor atención a la gestión de la calidad (Schuurman, 1998).

Adicional a lo anterior se debe también tomar en cuenta que, con el crecimiento de la demanda del turismo de aventura, se crea una presión en las poblaciones receptoras y en los recursos naturales, esto lleva a los gestores públicos y privados a pensar nuevas formas de planificación, legislación y normativa que contribuyan a que este crecimiento cree más impactos positivos que negativos. (Williams & Soutar, 2005)

Con éste antecedente, se demuestra la importancia del rol del estado y de las políticas públicas, para la promoción de la calidad a nivel nacional y sectorial, en especial en el sector relacionado a las actividades de aventura.

En éste sentido la situación de la Infraestructura de Calidad en términos de políticas públicas y su impacto en el sector de aventura, puede ser analizada a través de la revisión de las políticas y planificación a nivel nacional y sectorial (Almeida & Guijarro, 2015)

### 2.5.2. Análisis Plan del Buen Vivir

El sector del Turismo en el Plan Nacional del Buen Vivir se presenta como una opción dentro del sector de servicios para el cambio en la matriz productiva. Se busca apoyar el desarrollo de un turismo consciente en aspectos sociales y también ambientales, buscando sostenibilidad en cualquier modalidad de la actividad. Las actividades turísticas se presentan como opción para la conservación del patrimonio natural y cultural, y se propone integrar los patrimonios a la cadena de valor en el sector turístico. Se hace referencia a las oportunidades de integrar a los emprendimientos de la económica popular y solidaria en éste sector. Se enfatiza también la importancia en la organización de rutas o circuitos dentro de la planificación territorial (SENPLADES, 2013).

Varios de los objetivos del PNBV aportan con la estructura de la infraestructura de calidad del país, y se alinean con la actividad de aventura.

Dentro del objetivo 3. *Mejorar la calidad de vida de la población*, se pueden encontrar políticas para la ampliación de servicios de salud, la garantía al acceso a vivienda segura, el acceso a calidad de agua y servicios básicos de saneamiento, la existencia de sistemas de prevención de riesgos, la garantía al acceso a servicios de transporte seguro, y el aseguramiento de un hábitat seguro e incluyente (SENPLADES, 2013). Para Gandara (2004), la promoción de éstas políticas son fundamentales para el desarrollo de la calidad en un destino turístico ya que el mejoramiento de la calidad de vida de la población local, genera un impacto positivo en la calidad de la experiencia turística. Si no se cumplen las demandas mínimas de la población local, no se cumplen tampoco las de los turistas. La tendencia en la actividad de aventura, ha sido opuesta, la actividad ha madurado en lugares que inicialmente no han contado con infraestructura básica, pero el crecimiento de la actividad ha llevado al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales (Mindo Cloudforest Foundation, 2010), y como resultado a la mejora de la calidad de los servicios turísticos (Almeida & Guijarro, 2015).

El tema de talento humano es también considerado en el PNBV. El objetivo 4. *Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía*, se enfoca en la mejora de la calidad en el tema educativo, para alcanzar estándares mínimos de calidad, ajustar el perfil de egreso de los profesionales a las necesidades de la industria, y cumplir con procesos de evaluación y acreditación (SENPLADES, 2013). La mejora del talento humano a través de educación y formación de calidad, es también parte del desarrollo integral que genera calidad en un destino turístico puesto que los recursos humanos son el valor intangible que en su mayoría aporta a la experiencia del turista. Es así que la evolución de la diferenciación de un destino turístico apunta cada vez más hacia la presencia de personal profesional y mejor calificado (Gandara, 2004; Gutierrez & Rubio, 2009). Dentro del sector del turismo de aventura, como resultado de la acción del MINTUR se expidió el nuevo reglamento de guías de turismo donde encontramos ya una denominación del guía de aventura bajo el término “*especializado*”, por otra parte en conjunto con la academia y la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC), están desarrollado iniciativas para definir el perfil del guía de especializado y el tipo de capacitación requerido para lograr la profesionalización del talento humano, y generar un incremento en la calidad dentro de la actividad (MINTUR, 2013).

Dentro del objetivo 7. *Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global*, se considera que la biodiversidad es la mayor ventaja comparativa que tiene el país, y se hace necesario su aprovechamiento sostenible. Las políticas de éste objetivo se enfocan en fomentar el conocimiento, la valoración, la conservación y el manejo sostenible del patrimonio natural y la biodiversidad del país (SENPLADES, 2013). Éste enfoque es fundamental para el sector turístico, puesto que la calidad ambiental y la planificación para el aseguramiento de la sostenibilidad ambiental, es clave en el posicionamiento de los destinos y productos, en especial con una oferta de naturaleza como la que ofrece el país (Foronda & Garcia, 2009; Gandara, 2004). Dentro de éste contexto, la actividad del aventura es una herramienta para la conservación de la naturaleza, puesto que propicia la educación y revalorización de la biodiversidad en las comunidades locales, y fomenta el desarrollo de incentivos locales y nacionales para la protección y preservación de áreas naturales (Cooper, Larson, Dayer, Stedman, & Decker, 2015).

El objetivo 8. *Consolidar el sistema económico social y solidario de forma sostenible*, refuerza el rol del Estado como principal dinamizador de la producción y regulador del mercado. Se enfatiza el apoyo al sector de la Economía Popular y Solidaria, hacia el cual se direccionan estrategias de formación técnica, financiamiento, comercio justo, reducción de intermediación, simplificación de trámites y tributación, y, fomento a la asociatividad (SENPLADES, 2013). El catálogo de emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria, incluye empresas de turismo comunitario, y el Instituto de la Economía Popular y Solidaria (IEPS) ha desarrollado varias acciones para el fomento del sector (IEPS, 2015). De esta manera, emprendimientos aviturísticos, dentro del sector de la Economía Popular y Solidaria, podrían potenciar su calidad, haciendo uso de los beneficios otorgados por el IEPS.

Otro de los objetivos vinculantes es el objetivo 10: *Impulsar la transformación de la matriz productiva*, el cual sirve de sustento para varias de las políticas de la Agenda de Transformación Política (ATP) en temas de diversificación de la matriz productiva, pero en el PNBV se enfatiza la importancia del fortalecimiento del marco institucional y regulatorio, para la gestión de la calidad.

Además se impulsa el fomento del desarrollo de esquemas de competitividad y productividad, para generar valor agregado y la mejora de la calidad en las actividades relacionadas con la prestación de servicios ambientales (SENPLADES, 2013). Dentro de éstas actividades encontramos, de la aventura.

El rol del turismo para la transformación productiva es reforzado en el PNBV, en donde se considera al sector como un eje prioritario para atraer inversión nacional y extranjera. El de aventura, en particular, se podría ver aventajado por varios de los objetivos propuestos, los mismos que podrían incrementar la competitividad de la actividad dentro de un marco de sostenibilidad social y ambiental. No obstante, se requiere evaluar si el marco regulatorio y la normativa vigente facilita la implementación de dichas políticas, a nivel local.

El PNBV presenta también un enfoque territorial, ésta estrategia territorial busca el incremento de la productividad a través de la expansión de encadenamientos productivos, la conformación de redes sinérgicas complementarias, y el desarrollo de concentraciones empresariales o clusters (SENPLADES, 2013).

En el sector del turismo, la estrategia propone corredores turísticos en base a las características propias regionales tales como: el bosque seco tropical Bahía-Puná, la Ruta del Spondylus, la Ruta del Qhapac Ñan, la Ruta de los Volcanes, la Zona litoral, transición marino-costera, el corredor amazónico Lago Agrio-Tena-Puyo, la Ruta Macas-Zamora y las áreas conectadas del PANE (SENPLADES, 2013). Es importante considerar que la integración de clusters, debe considerar la implementación de normas de calidad con su respectivo marco regulatorio y sistemas de control (Pietrobelli & Rabellotti, 2005).

El enfoque territorial presentado puede aportar a una mejora de la calidad en los servicios turísticos; y en específico al sector del turismo de aventura, el mismo que se oferta territorialmente a través de una Red Nacional de Rutas de Aventura (Greenfield, *et al.*, 2010). Sin embargo, la efectiva mejora de la calidad, no solo resultará únicamente de la planificación territorial, sino también de la implementación de acciones conjuntas del sector privado, en coordinación con gobiernos locales y centrales, en particular a través de la gestión pública local (González & Mendieta, 2009). Actualmente, la gestión del turismo de aventura es liderada por el sector privado (Mindo Cloudforest Foundation, 2010), y requiere un aporte del sector público para asegurar principalmente la inclusión de los actores locales y desarrollo rural.

La inversión pública y regulación económica dentro del PNBV se presenta como un medio para la generación de capacidades, el acceso a oportunidades, la dotación de infraestructura, la generación de innovación y tecnología, el apoyo a los sectores prioritarios, y la garantía de empleo a través de la compra pública. De ésta manera se espera impulsar mayor valor agregado, eficiencia, nivel de la calidad y precios, productividad y competitividad sistémica. Esto se ve evidenciado en la planificación de

inversión pública bianual en donde el sector con asignación de mayor recursos es el de producción, competitividad y empleo, con un monto de USD 12 980 millones (SENPLADES, 2013). Aunque varios de los lineamientos de inversión, podrían apoyar a la mejora de la calidad creando una IC que pueda adaptarse a las necesidades del mercado, la inversión pública se orienta mayormente al fomento de la eficiencia y calidad en las empresas públicas y de los GADS. A pesar de que se menciona el apoyo a las MIPYMES, a los emprendimientos de la economía popular y solidaria, y a zonas económicamente deprimidas, existen reducidos lineamientos para el apoyo al sector privado. Con éste panorama el sector del aventura, dominado principalmente por emprendimientos privados, se podría ver afectado (Almeida & Guijarro, 2015).

El turismo de aventura se encuentra alineado con varios de los objetivos del PNBV, y se presenta como una opción para la mejora de la calidad de vida de la población, el fortalecimiento del talento humano, la garantía de derechos de la naturaleza, el apoyo a las economías populares y solidarias, y la transformación de la matriz productiva. Adicionalmente, el sector aventura se encuentra relacionado con el enfoque territorial del PNBV, clusters, en donde se busca la generación de acciones conjuntas para el aseguramiento de la inclusión de actores locales y el desarrollo rural. Sin embargo, la planificación actual del turismo aventura requiere un análisis más detallado, el mismo que se hará en su apartado respectivo. A pesar de que la inversión pública, beneficia mayormente a las empresas públicas, un mejor balance público-privado podría generar estrategias de apoyo a los emprendimientos privados, en particular a los emprendimientos de grupos excluidos de los beneficios generados por esta actividad (Almeida & Guijarro, 2015).

a. Planes, programas y estrategias sectoriales:

Para conocer el estado y la gestión de la calidad y de la competitividad en el sector turístico y en especial en la aventura, se requiere también una revisión de los planes, programas y estrategias sectoriales. En éste sentido, el análisis de políticas que apoyan a la IC en el sector del turismo y en específico de aventura se facilita a través del análisis del Plan Integral de Marketing Turístico 2014, el Programa de Excelencia Turística (Almeida & Guijarro, 2015), debería generarse por parte del MINTUR documentos oficiales donde las políticas, estrategias y planes se den a conocer no solo para su estudio sino para

entablar un diálogo con el sector privado y comunitario.

### 2.5.3. Análisis Agenda para la Transformación Productiva

La Agenda de Transformación Productiva (ATP) tiene como propósito fomentar el cambio de la actual matriz productiva, la cual está enfocada en el cambio del sector exportador extractivista, hacia un modelo que potencie la biodiversidad, el talento humano y las capacidades del sector empresarial para lograr una inserción en la economía global. Con esta finalidad, la ATP contiene estrategias para la transformación productiva que son apoyadas por políticas transversales y sectoriales, y que incluyen también programas emblemáticos ministeriales. (Almeida & Guijarro, 2015)

Los principios de la ATP, los referentes a la equidad, sostenibilidad ambiental, y competitividad sistémica se vinculan con el mejoramiento de la infraestructura de calidad del país, e impactan al turismo de aventura.

- **Principio de Equidad:** dentro de éste principio se busca la promoción de la transformación productiva a través de políticas como la *Ampliación de la base productiva*, la misma que implica una mejor distribución en las cadenas productivas, el fomento de la asociatividad, y la democratización del acceso al capital (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). Éste lineamiento aporta al turismo de aventura con menor inequidad y con mayor cohesión para la implementación de herramientas de gestión de la calidad. En el caso particular, en el Ecuador, éste principio es fundamental ya que las oportunidades del desarrollo de las actividades de aventura que se desarrollan en áreas comunitarias tienen mayor oportunidad de que la distribución de los beneficios se realice a nivel local.

Otra de las políticas de éste principio considera el *Desarrollo equilibrado del territorio*

*nacional*, en dónde el enfoque es dado al desarrollo de actividades turísticas en todas las provincias, en especial en las más deprimidas económicamente (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). Este aspecto contribuye a la inclusión de territorios económicamente deprimidos para un desarrollo territorial mayormente equilibrado.

- ***Principio de Sostenibilidad ambiental:*** éste principio se enfoca en el equilibrio entre el desarrollo económico, y la capacidad natural y de regeneración de los ecosistemas, para su aprovechamiento sostenible. En términos de la mejora de la calidad, la política de *Ordenamiento territorial*, para la delimitación de las áreas sujetas a desarrollo productivo (Consejo Sectorial de la Producción, 2010), aportan al manejo adecuado de los recursos naturales y al mantenimiento de la calidad ambiental, la cual es parte fundamental de la calidad y competitividad de los destinos turísticos (Gándara, 2004). Adicionalmente, las políticas relacionada con la implementación de buenas prácticas, certificación verde, uso eficiente de recursos y tecnologías limpias, y la internalización de los costos ambientales (e.g. mitigación de emisiones) (Consejo Sectorial de la Producción, 2010), impactan directamente a la calidad de los servicios ambientales derivados de la biodiversidad, que el caso del turismo de aventura, es su materia prima, los recursos naturales y culturales (CEPAL, 2004).
- ***Competitividad Sistémica:*** opuesto a un visión en la cual el incremento de la competitividad tiene reducida participación del estado y de factores macroeconómicos, el enfoque de la mejora de la competitividad presentada en la ATP sigue la corriente de pensamiento de Porter, quien postula una teoría de competitividad, en donde, la misma está íntimamente relacionada con el entorno y políticas macroeconómicas, las cuales permiten la interacción de las unidades de producción, la economía y el estado (González & Mendieta, 2009). En éste sentido, en la ATP el estado tiene un rol importante, y es el encargado de la generación de bienes públicos para promover la competitividad. Con éste fin se consideran cuatro políticas, la primera se enfoca en la maximización de infraestructura de apoyo para el sector productivo tales como vialidad, facilidades para acopio, entre otros. La

segunda política tiene que ver con la disminución de los costos transaccionales para facilitar trámites empresariales. La tercera política está enfocada en mayor inversión en investigación y desarrollo, apoyando la innovación privada. Y finalmente, la cuarta política está enfocada en la mejora del talento humano, en las que se consideran estrategias como reformas en el sistema educativo, para que el mismo responda a las necesidades de la ATP (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). A pesar de que dichas políticas pueden aportar con un marco para el desarrollo de la calidad, es necesario verificar que las estrategias que se desarrollen sean efectivamente implementadas, que no existan barreras de tipo burocrático, y que no generen dependencia hacia el sector público. La exitosa implementación de las políticas de competitividad sistémica puede servir de apoyo al sector del turismo de aventura, el mismo que para su mejora competitiva requiere de adecuada vialidad, disminución de trámites para facilitar emprendimientos, apoyo en innovación para generar nuevos modelos de gestión de la calidad y subproductos, y dotación de talento humano de excelencia.

- ***Pilares del ATP:*** el *Cambio de Matriz Productiva*, es el primer pilar de la ATP y busca fomentar la producción de bienes y servicios de alto valor agregado. El cumplimiento de éstos objetivos se apoya en incentivos de tipo tributario, facilidades de financiamiento, transferencia tecnológica entre otros. (Consejo Sectorial de la Producción, 2010)

El segundo pilar de la ATP, la *Reducción de la Heterogeneidad Estructural*, propone disminuir las brechas en rentabilidad, productividad y en acceso a oportunidades para los miembros de las MIPYMES, a través del fomento a los encadenamientos productivos y programas de capacitación, entre otros. Este pilar también se enfoca en el apoyo a actores locales, sean gobiernos u organizaciones sin fines de lucro (Consejo Sectorial de la Producción, 2010).

El tercer pilar de la ATP, *Democratización de los Recursos*, apoya también al progreso integral de la competitividad, asegurando el acceso a los medios y factores de producción en donde el estado es propietario, en particular el acceso a tecnología para innovación. También se consideran inversiones estatales temporales en empresas localizadas en los sectores priorizados, tales como el turismo (Consejo Sectorial de la Producción, 2010).

El *Talento Humano*, el cuarto pilar de la ATP, considera la mejora educativa para la generación de competencias y habilidades de los recursos humanos. El quinto pilar del ATP, el *Sistema Integral para Innovación y Emprendimiento*, provee un ecosistema para la innovación empresarial sobre las bases de la investigación y desarrollo, transferencia tecnológica, sinergias entre diferentes sistemas educativos, programas de capacitación y asistencia técnica, y cofinanciamiento y capital semilla desde las etapas iniciales hasta la consolidación del emprendimiento. En tanto el sexto pilar, *Competitividad y Productividad del Sistema*, reconfirma el rol del estado en la ATP como provisor de bienes públicos (salud, educación, infraestructura vial) para potenciar oportunidades productivas del país. Aquí se incluyen estrategias para estructurar precios y desarrollar economías de escala (Consejo Sectorial de la Producción, 2010).

El séptimo pilar, *Crecimiento verde*, postula el apoyo a economías de baja emisión de carbono (Consejo Sectorial de la Producción, 2010) y es vinculante con el sector turístico, en particular con el ecoturismo, el mismo que se perfila como una actividad de baja emisión de carbono, asegurando que reduzca efectivamente la ocurrencia de otras opciones productivas contaminantes tales como; deforestación o minería, para la protección de zonas de importancia para el turismo de aventura.

Finalmente, el octavo pilar, *Cambio cultural e imagen país*, presenta una idea de una sociedad en armonía con la naturaleza, con una comunidad emprendedora, innovadora, equitativa y responsable. La presentación de una imagen de “gente buena, capaz, solidaria, hospitalaria, emprendedora” (Consejo Sectorial de la Producción, 2010), representa un aporte importante en el sector turístico, ya que la calidez y calidad en el trato al pasajero,

sean estos recursos humanos de los emprendimientos (directa relación) o el entorno (contactos indirectos) son la base de las ventajas competitivas y afectan directamente la percepción de la calidad del servicio turístico (Gutierrez y Rubio, 2009).

Se puede considerar que a nivel de planificación la ATP, crea un entorno favorable para la competitividad y a su vez, estimula el mejoramiento de la calidad en el país, y direcciona varias de las estrategias al fomento de las MIPYMES. Considerando que la estructura del sector turístico a nivel global está compuesta principalmente de MIPYMES (Gutierrez & Rubio, 2009), la actividad del turismo de aventura no es ajena a dicha realidad. De ésta manera las estrategias de los diferentes pilares de la ATP pueden dar apoyo al subsector de aventura a través de mayor acceso a financiamiento, incentivos tributarios, transferencia tecnológica, programas de capacitación, medios de producción e inversiones estatales, mejor talento humano, investigación y desarrollo, y a una infraestructura de calidad fortalecida y ordenada.

- ***Estrategia Territorial Productiva ATP:*** por otro lado, en el ATP también se presenta una Estrategia Territorial Productiva que propone la articulación de áreas (territorios y zonas geográficas) para que, a través de procesos de interacción y aprendizaje, se impulse la investigación y desarrollo, transferencia tecnológica, asistencia técnica, cofinanciamiento, innovación y la cohesión social, económica y territorial (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). Ésta articulación territorial, aporta resultados favorables en temas de calidad y competitividad del turismo de aventura, en donde se genera eficiencia colectiva a través de acciones conjuntas locales que impactan a las economías externas de dichas agrupaciones, en especial de las MIPYMES (Pietrobelli & Rabellotti, 2005).
- ***Políticas transversales:*** de las políticas transversales de la ATP, la política de *Calidad* considera la coordinación interinstitucional en temas de calidad, y sugiere la revisión y armonización de la normativa de calidad con los requerimientos del mercado, y el mejoramiento de las herramientas y procesos de inspección y

verificación de la conformidad. Además se propone la capacitación a consumidores y productores acerca de la importancia del tema de la calidad, y se promueve la mejora de canales de denuncia y sanción, a través de un sistema integrado de información y asistencia técnica (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). A pesar de que ésta política de calidad podría aportar a la mejora de la IC promulgada en la Ley de Calidad (2014), el enfoque del ATP es mayormente dado al sector agropecuario e industrial, existiendo reducidas menciones sobre la gestión de la calidad en el sector de servicios, en particular en el turismo. Igualmente, el MINTUR no aparece dentro de los actores considerados para la rectoría, planificación, coordinación, regulación y control, en la política de calidad. Sin embargo, el MINTUR, ha desarrollado el *Programa Nacional de Excelencia Turística*, el mismo que sugiere un Subsistema Nacional de Calidad Turística, el mismo que será analizado en su respectiva sección.

Las otras políticas transversales como, *Fomento al Financiamiento, Innovación, Logística y Transporte, Emprendimiento, Capacitación y Comercial*, se relacionan con aspectos ya revisados en la sección previa.

- ***Políticas sectoriales dentro de la ATP / Ministerio de Turismo (MINTUR):*** las políticas postuladas en la ATP para el sector turístico incluyen el fomento de una oferta de calidad asegurando la inclusión social, el desarrollo del turismo interno, el robustecimiento institucional y de la articulación transversal, y el enfoque de la promoción a la demanda especializada (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). La última política, podría servir de base para el fomento y mayor apoyo al sector del turismo de aventura, el mismo que pertenece a una demanda especializada.

Hay varias estrategias que apoyan a la concreción de dichas políticas sectoriales, las mismas que se articulan con el tema de la calidad. Entre ellas, se plantea un enfoque de sostenibilidad en los ámbitos de ordenamiento territorial, desarrollo de destinos, y fortalecimiento del turismo del archipiélago de Galápagos, y a nivel nacional (Consejo Sectorial de la Producción, 2011). Éste enfoque de sostenibilidad, es fundamental para el

desarrollo de actividades de aventura. Ya que la actividad depende de la conservación de áreas naturales, sean éstas privadas o que se encuentren dentro de las áreas de amortiguamiento del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE) (Mindo Cloudforest Foundation, 2010). Es así que una gestión más sostenible en especial en aspectos de ordenamiento territorial y planificación de destinos, puede aportar a la permanencia a largo plazo de las actividades, y a la vez el manejo apropiado del recurso dotando de mayor calidad a la experiencia del turista. En 2015, el MINTUR se comprometió a crear estándares para la sostenibilidad de sector turístico del país, sumándose a la iniciativa de Global Sustainable Tourism Council (MINTUR, 2015a). Éste compromiso es parte de las estrategias que se han tomado para la mejora de la calidad del sector siguiendo las directrices del *Programa Nacional de Excelencia Turística 2014-2017*.

En términos de los instrumentos para el cumplimiento de las políticas sectoriales, se presentan aspectos como normativa y un fondo de turismo sostenible, organizaciones de Gestión de Destino, un sistema de información estratégica, alianzas públicas y privadas, y la capacitación para el desarrollo turístico (Consejo Sectorial de la Producción, 2010).

Algunos de estos instrumentos tienen distinto tratamiento en los planes y programas vigentes. En lugar de desarrollar una normativa y fondo de turismo sostenible, el enfoque gira en torno a la mejora de la calidad integral, a través de herramientas de capacitación, certificación e innovación (MINTUR, 2014).

También hay que considerar, que en la planificación actual no existe un sistema de información estratégica como lo sugiere la ATP, sino se sugieren plataformas tecnológicas de apoyo para dar seguimiento a los procesos de capacitación y certificación. Adicionalmente, en lugar de desarrollar las organizaciones de Gestión de Destino, se consideran los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) como actores clave en el sector. En términos de alianzas públicas y privadas, la planificación vigente, *Programa Nacional de Excelencia Turística 2014-2017*, está orientada a alianzas para capacitación y certificación. Mientras que en el *Plan Integral de Marketing Turístico, 2014*, se apunta al

refuerzo de las alianzas entre entes privados, propietarios de los emprendimientos, para la formación de los clubes de producto.

Como resultado de ésta revisión se puede ver que existe una fragmentación entre el enfoque del sector presentado en la ATP, y la planificación sectorial actual. Varios aspectos requieren de mayor articulación y actualización para una mejor coordinación, y efectiva implementación.

- **Programas emblemáticos:** algunos programas emblemáticos se relacionan con la IC del país, y con el turismo de aventura. Dentro del primer eje *Ecosistema para la innovación y Actitud Emprendadora*, el programa de competencias laborales apunta hacia una extendida oferta de normas técnicas requeridas en el mercado. Éste programa apoya al programa de certificación de competencias laborales dando un reconocimiento a las competencias adquiridas y dotando a la industria con grupos de profesionales certificados para facilitar la búsqueda laboral (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). En el caso específico del sector turístico, el proyecto liderado por la FENACAPTUR, *Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo*, ha aportado con el mejoramiento de la IC del sector a través de la creación de algunas normas técnicas, las mismas que han sido base para procesos de capacitación y certificación (INEN, 2007). Otro programa emblemático que actúa como apoyo para la mejora de la calidad es el programa de mejoramiento de la productividad del talento humano, el cual a través del Sistema Nacional de Formación Profesional busca también la mejora de la productividad (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). A nivel sectorial, el *Programa Nacional de Capacitación Turística*, constituye una herramienta que busca el fortalecimiento del sector a través de la mejora de habilidades, destrezas y conocimientos del talento humano para la mejora de la calidad en los servicios turísticos (MINTUR, 2013). A pesar que algunas de las competencias laborales requeridas en el sector del aventura están normalizadas, se requiere mayor apoyo al desarrollo de normas específicas para la actividad, para promover procesos de capacitación que mejoren su calidad.

Se espera que el *Programa Nacional de Excelencia Turística 2014-2017*, complemente éstos componentes de normalización, capacitación y certificación de competencias laborales turísticas, pero su alcance en el sector del turismo aún no está definido.

Finalmente, programas emblemáticos como el de becas e investigación del Senescyt, Innovaecuador, Currículo para Cultura Emprendedora, Premios a la Innovación Productiva, y el programa EmprendEcuador, son fundamentales para generar una cultura de emprendimiento e innovación y como resultado para la formación de una IC más sólida a largo plazo (Consejo Sectorial de la Producción, 2010).

Otro eje que agrupa programas que apoyan a la IC del país y en especial al sector turístico es el de *Servicios de Desarrollo Empresarial y Financiamiento*, el mismo que es compuesto por programas como *FONDEPYME* y el *Programa de Marketing y Promoción Nacional e Internacional Turística*. *FONDEPYME* busca la mejora de la competitividad de las MIPYMES a través de mejor acceso a los mercados, inversión y fomento de asociatividad productiva. Mientras que el *Programa de Marketing y Promoción Internacional Turística del Ecuador* propone la implementación del *Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador 2010 – 2014*, el mismo que será analizado en la sección de planificación sectorial (Consejo Sectorial de la Producción, 2010). Las iniciativas de marketing turístico crean la necesidad de responder efectivamente a la demanda generada con una IC que respalde y asegure la satisfacción de los turistas.

La ATP establece lineamientos y bases para la IC del país, teniendo como meta la generación de alto valor agregado en productos y servicios para una efectiva transformación de la matriz productiva. Se evidencia la voluntad de apoyar a las MIPYMES, lo cual puede generar ventajas para actividades como el turismo de aventura con la dotación de oportunidades de financiamiento, capacitación, asistencia técnica, transferencia tecnológica, certificación, entre otros. A pesar de que la ATP presenta al sector del turismo como uno de los subsectores priorizados, aún existe una falta de articulación entre las políticas nacionales y sectoriales, lo cual dificulta su implementación.

### 3. INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD

La calidad encuentra un sentido particular en la trascendencia que adopta de cara a la competitividad de las compañías. La construcción de esa calidad se encuentra permeada por un entramado institucional que la atraviesa denominado Infraestructura de Calidad (IC) (Finchelstein, Hallak, & Wersocky, 2016)

En este capítulo se encontrará en una primera parte la caracterización y conceptualización de la IC en términos generales para luego en cada uno de sus componentes realizar la relación con el turismo de aventura.

La IC es “la totalidad de la red institucional” compuesta por agentes públicos y/o privados que bajo un marco legal formula, edita e implementa normas y da evidencia de su cumplimiento. (Finchelstein et al., 2016; Gallego & Gutiérrez, 2016; Gonzalves, Göthner, & Rovira, 2014; Göthner & Rovira, 2011; López-Fresno, 2014; Sanetra & Marbán, 2007).

En un mundo que avanza hacia una mayor integración, es indudable que la IC es un elemento que juega un papel cada vez más relevante en las posibilidades de desarrollo productivo y empresarial de los países, así como en el comercio internacional y en las posibilidades de integración en las cadenas globales de valor, ya que establece las prácticas y estándares comunes en diversos aspectos de la producción (Gonzalves et al., 2014, p. 15)

El rol que tiene la IC es promover la conciliación de productos, procesos y servicios facilitando la cooperación técnica y la innovación con el fin de competir y cooperar con otros países reduciendo los obstáculos técnicos, comerciales y de homologación (Gonzalves et al., 2014). Además la IC ayuda a reducir costos, aumenta la competitividad, genera confianza en los consumidores y promueve la internacionalización de las empresas (Gallego & Gutiérrez, 2016; López-Fresno, 2014; Tutillo, 2015).

Según Gallegos & Gutiérrez (2016) una IC permite a un país:

- Superar los retos y barreras del libre comercio y la globalización.

- Acceder a mercados internacionales y ganar competitividad en el mercado local.
- Promover la competitividad de las empresas vía aumentos en la innovación.
- Proteger a los consumidores al garantizar productos y servicios que cumplen con los requerimientos mínimos.
- Apoyar a los gobiernos en el desarrollo de normas y regulaciones en temas de calidad.

Además, una infraestructura nacional de la calidad, ayuda a promover el desarrollo sostenido principalmente a través de la promoción del sector privado, al hacer que las empresas sean más competitivas a nivel nacional e internacional, proporcionándoles una estructura técnica que desarrolla, apoya, monitorea y controla el cumplimiento de las normas relacionadas a la salud, seguridad y ambiente (Sanetra & Marbán, 2007).

La evolución del sistema de producción masivo a un mercado globalizado que requiere una producción más responsable y preocupada por su cliente, hace que el concepto de Calidad también evoluciones pasando de un sistema que controla y se preocupa solo de la productividad a una IC que da “seguimiento a un proceso lógico, partiendo de las mediciones hasta llegar a la certificación de productos y servicios” (Sanetra & Marbán, 2007), certificaciones que se transforman en sellos de calidad, programas de responsabilidad social o en valor agregado que es percibido por el consumidor.

Aunque la IC tiene varios componentes el más reconocido y visible por parte del cliente/consumidor es la certificación tangibilizada en sellos de calidad, este junto al precio son las formas en que se proporciona seguridad y garantía de productos y servicios, abre oportunidades de expansión a nuevos mercados o la atracción de inversiones extranjeras que a su vez ayudan al desarrollo de los países creando nuevos puestos de trabajo e ingresos económicos más altos. “Ello as su vez contribuye a la lucha contra la pobreza y lleva a un mayor desarrollo tecnológico, económico y social” (Sanetra & Marbán, 2007)

El estado juega un rol fundamental en este proceso, elaborar recomendaciones de política relacionadas a la IC no es un elemento extraño, tomando en cuenta que el desarrollo de los

elementos de la IC dependerá del sustento legal y de las políticas relacionadas a la planificación de los sectores tecnológicos, industriales y de servicios que favorezcan el desarrollo de los sectores productivos (Göthner & Rovira, 2011; Tutillo, 2015). Una IC es un elemento de apoyo a los empresarios locales y a los consumidores, esta debe garantizar el acceso a normas, reglamentos internacionales y sistemas de metrología, en especial al último por los costos que calibraciones y ensayos implican que en muchos casos son inaccesibles para las MYPIMES (Sanetra & Marbán, 2007)

Las reglas y guías ayudan a asegurar: productos más seguros, sanos, seguros para el ambiente, mejor calidad y confiabilidad, mayor compatibilidad operativa entre productos, mayor consistencia en la entrega de servicios, mejor acceso y mayor selección de bienes y servicios, mejor información sobre productos, productos adecuados para poblaciones vulnerables, costos menores y mayor competitividad, por lo tanto, precios más bajos a los consumidores. (Sanetra & Marbán, 2007, p.33)

Una IC no debe entenderse como un sistema punitivo, más bien busca apoyar la competencia técnica y el cumplimiento con los requisitos internacionales que favorezca la expansión de las empresas a nuevos mercados en igualdad de condiciones de competencia. (Sanetra & Marbán, 2007)

Los actores claves en la IC están interrelacionados en una red de muchos elementos (Göthner & Rovira, 2011), esta interacción permite el desarrollo de productos y servicios deseados que satisfagan las necesidades de los clientes, crear un mercado internacional justo y reducir los llamados obstáculos técnicos (Tutillo, 2015) .

El sistema está compuesto por un gran número de actores o partes interesadas (Gonzalves et al., 2014; Sanetra & Marbán, 2007):

- El gobierno con sus agencias regulatorias que pueden soportar esta infraestructura y evitar así la duplicación de facilidades y servicios, estos se dividen en dos ámbitos de acción los cuerpos reguladores de los ministerios que tienen que definir y modificar los reglamentos técnicos y supervisar su aplicación constituyendo la normativa obligatoria y apoyada por una entidad de

normalización, una entidad de acreditación, laboratorios de ensayos y de calibración, certificadores, etc. – como su brazo técnico para la aplicación de estos reglamentos de carácter voluntario. (Finchelstein et al., 2016; Sanetra & Marbán, 2007)

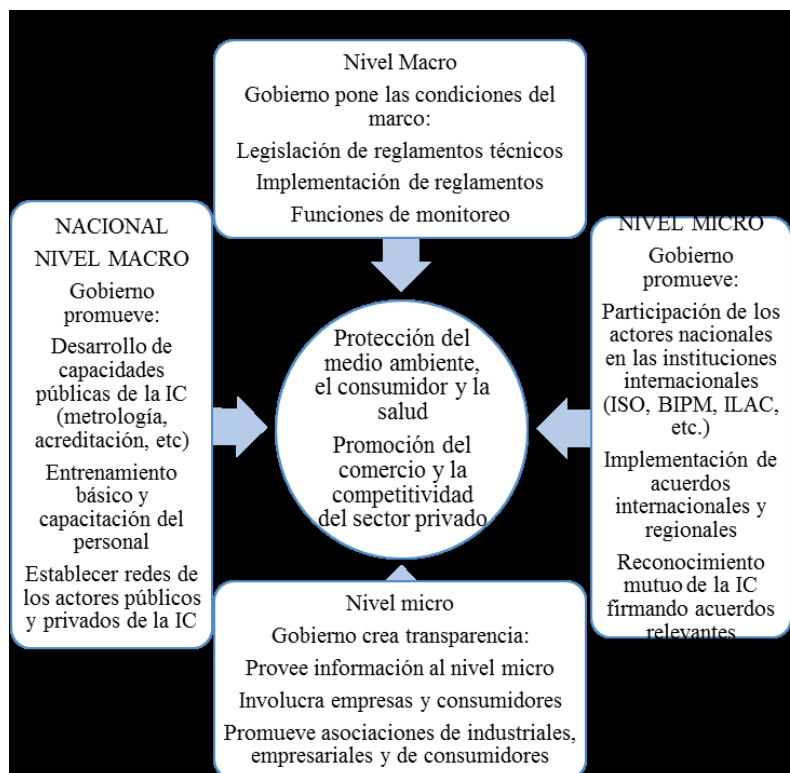
- Las micro, pequeñas, medianas (MIPYMES) que no cuentan con capacidades propias de calibración y ensayos y que pueden recurrir al soporte de entidades centrales de IC,
- Empresas y productores en agricultura, industrias forestales, pesqueras, artesanías y comercios, que se beneficien de un sector comercial regulado por servicios confiables de IC,
- El comercio interno y exportaciones/importaciones, los cuales requieren de servicios de ensayos para, por ejemplo, someterse a inspecciones o verificaciones de cantidad o calidad.
- Los servicios relacionados como financieros y de aseguramiento;
- Los laboratorios de ensayos y de calibración, los laboratorios clínicos;
- Los consumidores y las organizaciones no gubernamentales (ONG) de protección del consumidor;
- Las ONG de protección del medio ambiente;
- El mundo académico el cual depende de mediciones, procedimientos de ensayo confiables e internacionalmente reconocidos; y
- Organismos de arbitraje de disputas comerciales, tanto nacionales como internacionales,
- Las instituciones de investigación, desarrollo e innovación, entre otras.

En referencia al rol del sector público existe un creciente consenso sobre que la IC representa un bien público, con acceso libre donde el papel del estado juega un rol fundamental evitando las distorsiones del mercado, garantizando el acceso a sus servicios e información (Gonzalvez, Gothner, Rovira, 2014). Al ser un bien público requiere de la participación directa del estado en mayor porcentaje para el alcance de objetivos (Tutillo, 2015) como “ayudar a asegurar el cumplimiento legítimo de preocupaciones de salud, seguridad, ambiente con fines de exportación y de consumo interno con miras al bienestar de la población” (Sanetra & Marbán, 2007)

Estos servicios están relacionados con la normalización, acreditación y en especial con la metrología ya que requiere de altas inversiones para su implementación y operación. “Las experiencias de países donde la custodia de los patrones nacionales fue entregada total o parcialmente al sector privado (por ejemplo Reino Unido, Dinamarca, Chile) muestran que el Estado está obligado a financiar especialmente la instalación de los patrones nacionales y su mantenimiento” (Göthner & Rovira, 2011).

Según Sanetra & Marbán (2007) “la infraestructura de la calidad – IC debe ser vista como parte de toda la infraestructura del país, con el mismo nivel de importancia que los caminos y carreteras, las escuelas, los servicios médicos básicos, etc.”

Las responsabilidades del Estado es el integrar a los actores sociales en el desarrollo de la IC proporcionando un marco legal que promueva la seguridad y la transparencia necesaria a nivel macro, meso y micro con alcance nacional y proyección internacional (*ver Figura 4*)



**Figura 4: Responsabilidad del Gobierno para la IC**  
**Fuente:** Adaptado de CEPAL – PTB, 2011 *Medición de Infraestructura de Calidad en Latinoamérica 2014*, pág. 20

Por otra parte el sector privado empresarial es un actor clave en el sistema, de las necesidades propias y de sus clientes depende en buena parte el desarrollo de los diferentes componentes del sistema de la IC (Göthner & Rovira, 2011) . El diálogo constante y transparente son claves para el adecuado funcionamiento de la IC, “sin consultarle y sin su participación en los directorios de las diferentes instituciones se corre el peligro de que el sistema se desarrolle en una dirección que no corresponde a las necesidades y requerimientos nacionales” (Göthner & Rovira, 2011)

Los aspectos principales que conforman la IC son los servicios que sirven para la producción y el comercio, están relacionados entre sí y establecer la interrelación entre los actores antes mencionados y la relación con el sistema internacional de la calidad (Finchelstein et al., 2016; Göthner & Rovira, 2011; Sanetra & Marbán, 2007)

La IC se articula a través de dos funciones clave: establecimiento de requisitos y demostración del cumplimiento de los requisitos, y engloba cinco grandes pilares:

normalización (normas y reglamentos técnicos); metrología; evaluación de la conformidad (ensayos, certificación); inspección (verificación) y acreditación (Gallego & Gutiérrez, 2016; López-Fresno, 2014; Sancho et al., 2008)(ver Figura 5):



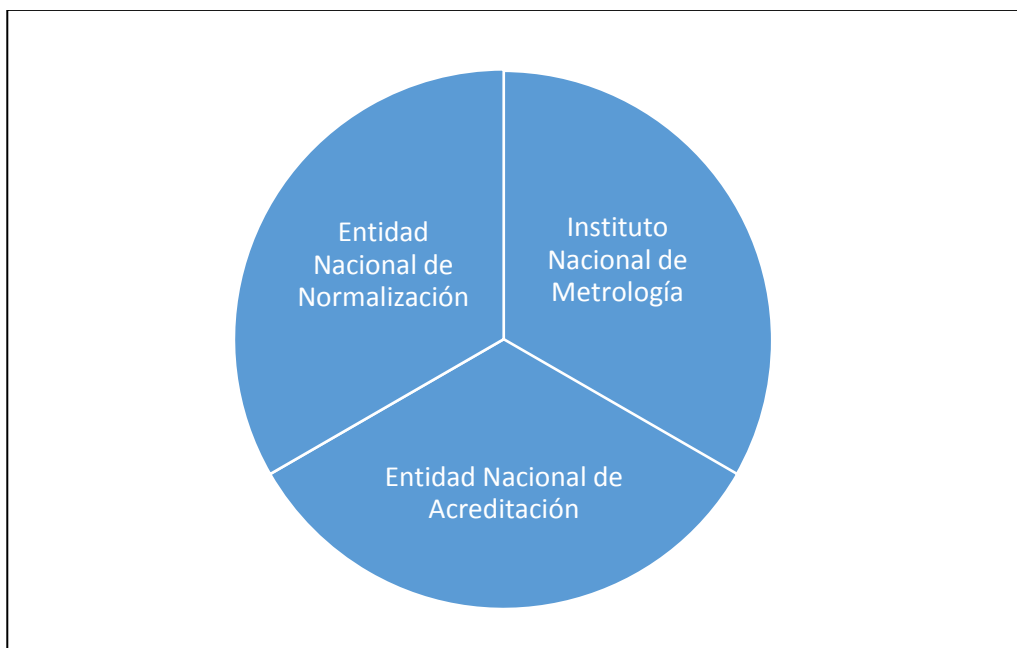
**Figura 5: Componentes de la ICE**  
**Fuente: Sanetra & Marbán, 2007**

“Es importante entender que la infraestructura de la calidad que consiste de un número de instituciones y proveedores de servicios, puede solamente funcionar adecuadamente como un todo: la incompetencia o ausencia de alguna de sus partes comprometerá la efectividad y en últimas la eficiencia del sistema como un todo, impactando consecuentemente de manera negativa el entorno empresarial” (Kellerman y Keller, pp. 14-15 citado por Gallego & Gutiérrez, 2016)

Por otra parte Sanetra & Marbán (2007, p.27) sostienen que:

Los países que no cuentan con una IC capaz de una respuesta inmediata a las necesidades del sector privado empresarial. Ello requiere cuando menos el acceso a una organización nacional de normalización que apoyará el establecimiento de normas, proporcionará acceso a las normas existentes y, más importantes aún, puede ayudar a los empresarios en el uso de normas para cumplir con los requisitos de sus clientes nacionales y extranjeros. Otro requisito es un instituto nacional de metrología; éste es el custodio de los patrones nacionales de medición con su trazabilidad internacional, y transfiere esta trazabilidad a los patrones secundarios e industriales además de eventualmente ofrecer servicios confiables de calibración a

un precio razonable. La tercera entidad indispensable es una entidad nacional de acreditación; tiene como propósito asegurar la competencia técnica de los laboratorios, de las entidades de inspección y de la calidad de las certificaciones concedidas en el país. (ver Figura 6)



**Figura 6: Infraestructura de Calidad entidades e institutos**

Fuente: Sanetra & Marbán, 2007

### **3.1. Normalización.**

La normalización proporciona normas o esquemas de referencia o un lenguaje técnico común entre proveedores y sus clientes, estandarizando y compatibilizando productos y servicios, contribuyendo a facilitar el comercio y la transferencia de tecnología entre países mejorando la gestión de los procesos, promoviendo la integración de cadenas de valor, fomentando las economías a escala y creando incentivos para que se den acciones conjuntas entre la investigación, la producción y el desarrollo promoviendo el sustento entre ellas (Göthner & Rovira, 2011; López-Fresno, 2014; Sanetra & Marbán, 2007)

La Guía 2 de ISO/IEC (2004) define normalización como la actividad encaminada a establecer, respecto a problemas presentes o potenciales, disposiciones para un uso común y repetido, con objeto de alcanzar un grado óptimo de orden en un contexto dado. (López-Fresno, 2014, p. 20)

La normalización es la “actividad de establecer, frente a problemas reales o potenciales, disposiciones para uso común y repetido, encaminadas a la obtención del grado óptimo de orden en un contexto dado” (INEN/ISO/IEC, 2013), aporta a la calidad y seguridad de los productos y servicios

La normalización forma parte de la Infraestructura de la Calidad (IC) de cada país o región. Es la solidez y eficacia de esta infraestructura, la que proporciona la fiabilidad y la confianza necesarias para el acceso de los productos y servicios a los mercados internacionales, y para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los consumidores internos. (López-Fresno, 2014, 18)

Como objeto de la normalización se entenderá como “tema que va a ser normalizado” (INEN/ISO/IEC, 2013), se puede definir el “tema” como un "producto, proceso o servicio" que ha sido adoptado a lo largo de esta guía para abarcar el objeto de normalización en un amplio sentido como por ejemplo un protocolo o un sistema. También puede limitarse a aspectos particulares de cualquier objeto como por ejemplo criterios de tamaño, criterios de uso o competencias laborales relacionadas a personas. (INEN/ISO/IEC, 2013). “Con amplia sustentabilidad de razones, la normalización es un ámbito abierto, y no cerrado como se puede pensar, donde se involucran todos los actores: gobierno, sector privado, academia, consumidores y organismos evaluadores de la conformidad” (Tutillo, 2015)

La Organización u Organismo de Normalización Nacional (ONN) debe estar reconocido por la legislación para realizar sus actividades, con independencia de su naturaleza pública o privada. (López-Fresno, 2014; Tutillo, 2015)

En varios países la normalización es una entidad privada que se autofinancia por el desarrollo y difusión de las normas, esto asegura que la industria y otros grupos de interés se involucren fuertemente, claro está que esto dependerá en gran medida del vigor que las empresas tengan para implicarse en los procesos (Göthner & Rovira, 2011; Sanetra & Marbán, 2007)

Las organizaciones de normalización pueden también ser instituciones públicas (Sanetra & Marbán, 2007) en el Ecuador la entidad a cargo de la normalización es el Servicio Ecuatoriano de Normalización mejor conocido como INEN por su denominación anterior (Instituto Ecuatoriano de Normalización) es de carácter público y se sustenta en un marco legal específico la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (Registro Oficial, 2007a)

La normalización promueve la rápida difusión del conocimiento técnico y así contribuye a que las empresas, particularmente las pequeñas y medianas, sean más competitivas e innovadoras. (Sanetra & Marbán, 2007)

Los objetivos de la normalización pueden ser uno o más específicos relacionados e incluso superpuestos entre sí, esto dependerá de las instituciones que los definirán y del objeto en cuestión, es decir si están relacionados al producto, a los procesos o al servicio; estarán restringidos a limitaciones de control, utilidad, compatibilidad, intercambiabilidad, salud, seguridad, protección del ambiente, protección del producto, comprensión mutua, rendimiento económico, comercio, comunicación, etc. (López-Fresno, 2014)

Las principales tareas de una organización de normalización son el apoyo al proceso de normalización, la armonización y la coordinación de las normativas con cada uno de los sectores (Göthner & Rovira, 2011; Sanetra & Marbán, 2007), este proceso conlleva la expedición, la comunicación con los actores involucrados y la difusión de las normas. Además de conformar comités técnicos para respaldar sus acciones y donde estén representadas todas las partes interesadas (Göthner & Rovira, 2011)

Las unidades de gestión de los Institutos de Normalización son las normas, estas son documentos aprobados por la entidad asignada y reconocida por cada uno de los Estados, para uso común y repetido, define propiedades y características de productos y servicios, sirven para describir el estado de arte, enfocar en una etapa temprana los desarrollos técnicos en la dirección apropiada, definir los requisitos a ser cumplidos por productos y procedimientos, facilitar el intercambio de componentes técnicos. (Gallego & Gutiérrez, 2016; Göthner & Rovira, 2011; Sanetra & Marbán, 2007; Tutillo, 2015)

Las normas son instrumentos de aplicación voluntaria. Contienen especificaciones técnicas utilizables de manera consistente como reglas, directrices o definiciones de características, para asegurar la calidad de los materiales, productos, procesos, personas o servicios, con el objetivo de que alcancen su finalidad prevista. (López-Fresno, 2014. pag. 20)

Una norma fija las especificaciones técnicas, dimensiones y tolerancias, por lo tanto, se deben definir con medidas y parámetros confiables tanto para los ensayos de los productos como para la definición de servicios. (Gallego & Gutiérrez, 2016; Sanetra & Marbán, 2007)

La normalización, al establecer requisitos de ámbito voluntario (normas) y obligatorio (reglamentos técnicos), desempeña un papel crítico en el ordenamiento, racionalización y desarrollo de la relación con el entorno, y es tan antigua como la humanidad. (López-Fresno, 2014 pag. 19)

La función principal de las normas es facilitar nunca de obligar, por lo cual debe ser de carácter voluntario; aunque en algún momento se pueden o no transformar en reglamentos técnicos obligatorios (Göthner & Rovira, 2011). La importancia de la normativa es que permite a los actores en el mercado una base uniforme para evaluar la calidad de los productos y para que éstos sean etiquetados de conformidad. (Sanetra & Marbán, 2007)

Las normas buscan contribuir a la internacionalización de productos y servicios, es lógico entender que la elaboración de las mismas debería partir de un procedimiento pre establecido y deben basarse en normas internacionales ya existentes, por ejemplo las normas emitidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) son aceptadas a nivel mundial solamente necesitan ser adoptadas dentro de los sistemas nacionales (Sanetra & Marbán, 2007).

Las normas forman parte de nuestras vidas; son un medio de supervivencia y de eficacia en la relación con nuestro entorno. En palabras de Adela Cortina (2007), las normas no son instrumentos odiosos, sino algo tan sencillo como las expectativas recíprocas de comportamiento, que nos permiten llevar adelante

aquello que nos proponemos. Realizamos “normalmente” actividades porque están sustentadas en convenciones, en normas. Las normas indican cómo debe ser un producto o servicio, cómo usarse de forma segura y cómo responder a lo que el consumidor espera de él. Ayudan a desarrollar el comercio y a mejorar la competitividad de la industria y la calidad de vida de la población.(López-Fresno, 2014, p. 18)

Además Blind y Gouch citado por Tutillo (2015) señalan que “las normas desempeñan distintos roles dentro del proceso de innovación, desde la investigación pura básica en las distintas fases de desarrollo hasta la difusión de nuevas tecnologías en el mercado”.

“La capacidad de los países en desarrollo para participar en el comercio internacional estará condicionada por normas de países desarrollados” (Sánchez y Butler, 2005), por lo tanto, el procedimiento para la elaboración de todo tipo de norma es el mismo, seguir las guías internacionales es necesario y se justifica económicamente para evitar duplicaciones de esfuerzos manteniendo una única ONN, que es reconocido a nivel nacional y que está habilitado para ser el miembro nacional de las organizaciones internacionales y regionales de normalización (INEN/ISO/IEC, 2013).

Las normas deben ser elaboradas por consenso, para esto se conforman los Comités Técnicos de Normalización (CNT) donde debe existir una representación equilibrada de las partes interesadas y de expertos en el campo que aporten con la capacidad técnica, en conclusión siempre se debe propender las normas deben estar fundamentadas en la experiencia, los avances tecnológicos y las necesidades de las partes interesadas (López-Fresno, 2014; Tutillo, 2015).

La fortaleza de las normas reside en la representatividad y el consenso, en un proceso que sigue principios acordados y reconocidos internacionalmente, establecidos por la OMC e ISO/IEC. (López-Fresno, 2014, pag. 21)

La conformación de una estructura participativa, donde los actores sociales y las partes interesadas sean no solo invitados sino protagonistas en el marco de las prioridades estratégicas del país, garantiza que todas las normas nacionales se desarrollen de acuerdo al mismo procedimiento, aunque respondan a una especializada o interés específico, además que puede garantizar su acceso ya que se encuentran recopiladas en una única base de datos nacional, disponible en algunos casos de manera gratuita y en la mayoría con un costo, esto facilita al usuario nacional o internacional encontrar toda la información actualizada en un único punto (López-Fresno, 2014; Sanetra & Marbán, 2007)

Cubren una gran variedad de aspectos, que van desde la terminología y nomenclatura hasta especificaciones de productos y servicios, muestreo e inspección, ensayos de laboratorios, efectividad de los procesos, envasado y etiquetado o acreditación, entre otros; en una gran variedad de sectores y temáticas, dando así respuesta a las necesidades y exigencias crecientes de los consumidores, industria y administración, así como a la evolución de la tecnología. (López-Fresno, 2014, pag. 20)

Por lo tanto, la responsabilidad de producción y de publicación de las normas corresponde a los Organismos de Normalización en los ámbitos nacional, regional o internacional. También pueden ser establecidas por una organización, sector o asociación, siendo en este caso normas privadas (López-Fresno, 2005).

Siendo norma un término genérico que se utiliza tanto para reglamentos, especificaciones técnicas, códigos de buena práctica y regulaciones, para determinar el tipo de norma se debe especificar cual es la naturaleza y el alcance de la misma.

Cabe señalar, antes de pasar a los tipos de normas, que existe una diferenciación entre documento normativo y norma, el primero es un “documento que proporciona reglas, instrucciones o características para las actividades o sus resultados” (INEN/ISO/IEC, 2013). Mientras que la norma es un “documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para uso común y repetido, reglas,

instrucciones o características para las actividades o sus resultados garantizando un nivel óptimo de orden en un contexto dado” (INEN/ISO/IEC, 2013)

La responsabilidad de la elaboración, publicación y vigilancia del cumplimiento de los reglamentos técnicos corresponde al Estado y sus autoridades competentes, si bien el proceso de elaboración debe sustentarse en la implicación y participación de las partes interesadas... En el ámbito específico de normas y reglamentos técnicos, cada país dispone de un organismo de normalización, así como de un ente que incluye entre sus funciones la coordinación de la reglamentación (López-Fresno, 2014, pag. 22/26).

Según la norma GPE INEN-ISO/IEC 2: Normalización y Actividades Conexas-Vocabulario General (Iso/Iec Guide 2:2004, Idt) el INEN/ISO/IEC (2013) especifica en el punto tres los tipos de documentos normativos (*ver tabla 4*) y en el punto cinco los tipos de normas, las primeras establecen el origen, la territorialidad y el alcance, mientras que en el punto cinco *tipos* (*ver tabla 5*) se establecen las definiciones más comunes en base al objeto, especificando que “estas definiciones no están destinados a proveer una clasificación sistemática ni una lista exhaustiva de tipos posibles de normas. Ellos indican solamente algunos tipos comunes. Estos no son mutuamente excluyentes” (INEN/ISO/IEC, 2013, pag. 7)

**Tabla 4: Tipos de Documentos Normativos**

<b>TIPOS DOCUMENTOS NORMATIVOS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NOTAS ACLARATORIAS</b>	
norma internacional	norma que es adoptada por una organización internacional de actividades normativas /de Normalización y puesta a disposición del público.		
norma regional	norma que es adoptada por una organización regional de actividades normativas /de Normalización y puesta a disposición del público.		
norma nacional	norma que es adoptada por un organismo nacional de normalización y puesta a disposición del público		
norma territorial	norma que es adoptada al nivel de una división territorial de un país y puesta a disposición del público.		
otras normas	Tales normas pueden tener un impacto geográfico en varios países	NOTA Las normas también pueden ser adoptadas sobre otras bases. Por ejemplo, normas de sector o normas de empresa.	

**Tabla 4: Continuación...**

TIPOS DOCUMENTOS NORMATIVOS			
TIPO	DEFINICIÓN	NOTAS ACLARATORIAS	
norma experimental	documento que es adoptado provisionalmente por un organismo de actividades normativas y puesto a disposición del público con el fin de obtener la experiencia necesaria de su aplicación a partir de la cual se elaborará una norma		
especificación técnica	documento que especifica los requisitos técnicos que debe satisfacer un producto, proceso o servicio	NOTA 1 Una especificación técnica debe indicar, cuando sea necesario, los procedimientos por medio de los cuales se puede determinar si los requisitos se cumplen	NOTA 2 Una especificación técnica puede ser una norma, parte de una norma o independiente de una norma
código de buena práctica	documento que recomienda las prácticas o procedimientos para el diseño, fabricación, instalación, mantenimiento o utilización de equipos, estructuras o productos	NOTA Un código de buena práctica puede ser una norma, parte de una norma o independiente de una norma	
reglamento	documento que contiene reglas de carácter obligatorio y que es adoptado por una autoridad		

**Tabla 4: Continuación...**

TIPOS DOCUMENTOS NORMATIVOS		
TIPO	DEFINICIÓN	NOTAS ACLARATORIAS
reglamento técnico	reglamento que proporciona requisitos técnicos, sea directamente, o por referencia o incorporando el contenido de una norma, especificación técnica o código de buena práctica	<p>NOTA Un reglamento técnico puede ser complementado por instrucciones técnicas que describan algunos medios para cumplir los requisitos del reglamento, es decir, que satisfagan estas disposiciones</p> <p>decir, que satisfagan estas disposiciones.</p>

**Fuente: Adaptado de INEN/ISO/IEC, 2013. GPE INEN-ISO/IEC 2: Normalización y Actividades Conexas-Vocabulario General (Iso/Iec Guide 2:2004, Idt). Pag. 4-5**

**Tabla 5: Tipos de Normas**

<b>TIPOS DE NORMAS</b>			
<b>TIPO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NOTAS ACLARATORIAS</b>	
norma básica	norma que tiene un alcance general o contiene disposiciones generales para un campo particular	NOTA Una norma básica puede ser utilizada para aplicación directa o como base para otras normas	
norma de terminología	norma que establece los términos, generalmente acompañados de sus definiciones, y a veces por notas explicativas, ilustraciones, ejemplos, etc.		
norma de ensayos	norma que establece los métodos de ensayo, generalmente acompañados de otras disposiciones concernientes al ensayo, tales como muestreo, uso de métodos estadísticos y secuencia de los ensayos.		
norma de producto	norma que especifica los requisitos que deben ser cumplidos por un producto o un grupo de productos, para establecer su aptitud para el uso.	NOTA 1 Una norma de producto puede incluir adicionalmente a los requisitos de aptitud para el uso, directamente o por referencia, aspectos tales como terminología, muestreo, ensayos, empaçado y etiquetado y, a veces, requisitos de proceso o fabricación.	NOTA 2 Una norma de producto puede o no ser completa, según especifique exigencias necesarias en todo o en parte. A este respecto se puede establecer una diferencia entre las normas de requisitos dimensionales, requisitos de materiales y requisitos de distribución.

**Tabla 5: Continuación...**

TIPOS DE NORMAS			
TIPO	DEFINICIÓN	NOTAS ACLARATORIAS	
Norma de proceso	norma que especifica los requisitos que debe cumplir un proceso para asegurar su aptitud para el uso.		
norma de servicio	norma que especifica las requisitos que debe cumplir un servicio para asegurar su aptitud para el uso.	NOTA Las normas de servicio pueden ser preparadas en campos tales como lavandería, hotelería, transportes, mantenimiento de vehículos, telecomunicaciones, seguros, banca y comercio.	
norma de interfaz	norma que especifica los requisitos relacionados con la compatibilidad de los productos o sistemas en sus puntos de interconexión.		
norma sobre datos que deben facilitarse	norma que contiene una lista de características en las cuales deben establecerse valores u otros datos para especificar un producto, proceso o servicio.	NOTA Algunas normas, por lo común, proporcionan los datos que deben ser indicados por los proveedores o por los compradores.	

Fuente: Adaptado de INEN/ISO/IEC, 2013. GPE INEN-ISO/IEC 2: Normalización y Actividades Conexas-Vocabulario General (Iso/Iec Guide 2:2004, Idt). Pag.7-8

### 3.1.1. Normalización en el Ecuador

Según el suplemento del Registro Oficial N°26 publicado el jueves 22 Febrero del 2007, el estado ecuatoriano reconoce en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad al Servicio

Ecuatoriano de Normalización (INEN) como la institución a cargo de la normalización a nivel nacional, esta es “una entidad técnica de Derecho Público”(Registro Oficial, 2007a), está adscrita al Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), que dispone de personería jurídica, patrimonio y fondos propios asignados por el MIPRO, conservando su “autonomía administrativa, económica, financiera y operativa; con sede en Quito y con competencia a nivel nacional, descentralizada y desconcentrada, por lo que deberá establecer dependencias dentro del territorio nacional y, se regirá conforme a los lineamientos y prácticas internacionales reconocidas” (Registro Oficial, 2007a)

El INEN tiene las siguientes funciones:

- a) Cumplir las funciones de organismo técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología, establecidos en las leyes de la República y en tratados, acuerdos y convenios internacionales;
- b) Formular, en sus áreas de competencia, luego de los análisis técnicos respectivos, las propuestas de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad, los planes de trabajo, así como las propuestas de las normas y procedimientos metrológicos;
- c) Promover programas orientados al mejoramiento de la calidad y apoyar, de considerarlo necesario, las actividades de promoción ejecutadas por terceros;
- d) Preparar el Plan Nacional de Normalización que apoye la elaboración de reglamentos técnicos para productos;
- e) Organizar y dirigir las redes o subsistemas nacionales en materia de normalización, reglamentación técnica y de metrología;
- f) Prestar servicios técnicos en las áreas de su competencia;
- g) Previa acreditación, certificación y/o designación, actuar como organismo de evaluación de la conformidad competente a nivel nacional;
- h) Homologar, adaptar o adoptar normas internacionales;
- i) El INEN coordinará sus acciones con instituciones públicas y privadas dentro del ámbito de su competencia; y,
- j) Las demás establecidas en la ley y su reglamento. (Registro Oficial, 2007a)

### 3.1.2. Normativa relacionada al Turismo de Aventura

Para desarrollar el análisis de la normativa sobre turismo de aventura, se realizó la búsqueda de las normas existentes a nivel internacionales y se eligieron dos destinos turísticos competidores del Ecuador: Colombia y Chile, estos dos destinos:

- Son considerados competidores directos a nivel regional en relación a la oferta de turismo de aventura y en relación a los mercados meta a los cuales dirigen dicha oferta (MINTUR, Tourism & Leisure Advisory Services, & Fondo de Promoción Turística, 2014)
- Tienen una política sobre calidad; y
- Tienen un número considerable de normas sobre el tema.

A nivel internacional en el año 2012 la Organización Internacional de Normalización (ISO siglas en inglés) conforma un comité internacional para la redacción de una norma que garantice la seguridad en el turismo de aventura en la naturaleza, esta norma fue promovida por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) y BSI organización privada británica de normalización (Dioni, 2012).

De este comité se desarrollaron las siguientes normas:

- ISO / TR 21102: Vista previa de 2013 Turismo de aventura - Líderes - Competencia de personal, esta norma señala las competencias deseables y resultados esperados de las labores de líderes/guías de actividades de turismo de aventura que son comunes en las diferentes actividades específicas de este tipo de turismo. No aplica a actividades de buceo o submarinismo, esta actividad tiene normas específicas. (ISO, 2013)
- ISO 21101: 2014 sistema de gestión de la seguridad para los proveedores de turismo de aventura, promueve: “mejorar el rendimiento en materia de seguridad; para satisfacer las expectativas de seguridad de los participantes y del personal; demostrar prácticas seguras; para apoyar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.  
Puede ser utilizado por todos los tipos y tamaños de proveedores, operando en diferentes entornos geográficos, culturales y sociales.” (ISO, 2014a)

El operador debe gestionar y definir una política de seguridad, objetivos y planes, y establecer procedimientos para la gestión de riesgos, las capacidades del personal, de los controles operacionales y de emergencia.

- ISO 21103:2014, especifica el tipo de información que debe proporcionarse a los participantes potenciales y otras partes interesadas de la industria del turismo de aventura, con respecto a las cuestiones contractuales. (ISO, 2014b)

Colombia bajo el resolución ministerial 3860 (Ministerio Comercio, 2016) señala que para el treinta y uno de marzo del dos mil diecisiete

“los prestadores de servicios turísticas que realicen las actividades relacionadas con el Turismo de Aventura a saber: canotaje, rafting, balsaje, espeleología, rapel, recorridos de alta montaña, escalada, parapente, torrentismo, canopée, buceo, deportes náuticos con fines turísticas y demás actividades relacionadas con el Turismo de Aventura, deberán cumplir, según la actividad que corresponda, con las siguientes Normas Técnicas Sectoriales y posteriores que se llegaren a expedir:

1. Normas Técnicas Sectoriales de Agencias de Viajes: NTS AV 010: “Requisitos para la operación de actividades de “Rafting” en turismo de aventura” (Anexo 1); NTS AV 011: “Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura”; NTS AV 012: “Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura”; NTS AV 013: “Requisitos para la operación de actividades de Parapente en Turismo de Aventura”; NTS AV 014 “Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en Turismo de Aventura”; y NTS AV 015 “Requisitos para la operación de actividades de Canyoning en Turismo de Aventura”.

2. Normas Técnicas Sectoriales – de Guías de Turismo NTS GT005: “Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos”; NTS GT006: “Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo con tanque cumpliendo con el Programa establecido”; NTS GT 007: “Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en actividades de buceo a pulmón

cumpliendo con el programa establecido”; NTS GT 009 “Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de Alta montaña”; y NTS GT 011 “Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de Cabalgata”.” (Ministerio Comercio, 2016)

Servicio Nacional de Turismo de Chile (SERNATUR ver Anexo 2) ha implementado políticas de calidad en turismo de aventura desde el año 2014, su primera publicación fue un manual de “Gestión de Riesgo en el Turismo Aventura” realizada conjuntamente con la Fundación Vertical e Innova (SERNATUR, 2014). Las normas vigentes de la actividad son (ver tabla 6):

**Tabla 6: Normas Turismo de Aventura Sernatur Chile**

<b>NORMAS SERNATUR CHILE</b>	<b>Código</b>
Alta montaña – Requisitos	NCh2951.Of2005
Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos	NCh2998.Of2006
Buceo en apnea – Requisitos	NCh3012.Of2006
Buceo recreativo autónomo – Requisitos	NCh2958.Of2005
Cabalgatas – Requisitos	NCh3001.Of2006
Canotaje – Requisitos	NCh2996.Of2006
Cicloturismo – Requisitos	NCh3050.Of2007
Descenso en balsa o rafting – Requisitos	NCh2991.Of2006
Deslizamiento sobre arena o sandboard – Requisitos	NCh3062.Of2007
Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos	NCh3017.Of2006
Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) – Requisitos	NCh3023.Of2006
Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos	NCh3025.Of2006
Escalada en roca – Requisitos	NCh3018.Of2006

**Tabla 6: Continuación...**

<b>NORMAS SERNATUR CHILE</b>	<b>Código</b>
Motos acuáticas y jetsky – Requisitos	NCh3103.Of2007
Observación de flora y fauna – Requisitos	NCh3069.Of2007
Paseos en banano – Requisitos	NCh3097.Of2007
Paseos náuticos – Requisitos	NCh3016.Of2006
Pesca recreativa – Requisitos	NCh3008.Of2006
Recorrido en vehículos todo terreno u off road – Requisitos	NCh3054.Of2007
Senderismo o hiking – Requisitos	NCh2975.Of2006
Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza – Requisitos	NCh3014.Of2006
Excursionismo o trekking – Requisitos	NCh2985.Of2006
Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos	NCh3034.Of2006
Montaña – Requisitos	NCh2962.Of2006

**Fuente:** Adaptado <http://www.calidadturistica.cl/la-certificacion/normas-y-documentos/turismo-aventura/>

Las normas relacionadas al turismo de aventura vigentes en el Ecuador son:

- NTE INEN 2461:08: Turismo. Guía Especializado en Turismo de Aventura. Requisitos de Competencia Laboral (Anexo 3)
- NTE INEN 2444:08: Turismo. Guía Especializado en Áreas Naturales. Requisitos de Competencia Laboral. (Anexo 4)

En relación a la gestión de la seguridad el INEN ha publicado una norma adaptada ISO:

- NTE INEN-ISO 21101: Turismo de Aventura Sistemas de Gestión de la Seguridad. Requisitos (ISO 21101:2014, IDT) (Anexo 5)

En relación a los reglamentos vigentes, el Ministerio de Turismo (MINTUR), es en el Ecuador el “organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito” (Registro Oficial, 2014a) dentro de sus atribuciones está el “preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional” (Registro Oficial, 2014a)

Los documentos normativos de carácter obligatorio promulgados por el MINTUR que tienen relación con el turismo de aventura son:

- Reglamento de operaciones turísticas de aventura (Registro Oficial, 2014b) (Anexo 6)
- Reglamento Guianza Turística (Registro Oficial, 2016c)

El turismo de aventura al tener una relación intrínseca con las áreas protegidas esta también regulado por el Ministerio del Ambiente (MA) al respecto encontramos los siguientes reglamentos:

- Reglamento especial de turismo en Áreas Naturales Protegidas (Registro Oficial, 2007b) (Anexo 7)
- Reglamento de Guianza Turística para régimen especial de Galápagos (Registro Oficial, 2016d)
- Procedimientos para la Declaración y Gestión de Áreas Protegidas (Registro Oficial, 2016b)
- Plan de Manejo del Área Nacional de Recreación El Boliche (Registro Oficial, 2008)

Informalmente la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR) conjuntamente con la Asociación Nacional de Empresas Turísticas de Galápagos (ASOGAL), Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) y la Federación Nacional de Cámaras de Turismo (FENACAPTUR) proponen al MINTUR en el 2006 un grupo de normas técnicas de actividades específicas relacionadas al turismo de aventura: cabalgata, canopy, canyoning, cicloturismo, kayak, montañismo, rafting, trekking y tubing. (OPTUR, 2013)

Estas normas establecen los requisitos mínimos en los ámbitos: general, de comercialización, prestación del servicio, infraestructura y equipamiento deben ser cumplidos por las agencias de viajes operadoras y duales de actividades de turismo de aventura en el país, a fin de brindar servicios seguros y de calidad al turista o excursionista. (OPTUR, ASOGAL, ASEC, & FENACAPTUR, 2006)

### 3.2. Metrología

La metrología se trata de la técnica y la ciencia de las mediciones (Finchelstein et al., 2016; Gonzalves et al., 2014), “la metrología científica es el área que se encarga de la investigación y el desarrollo de normas de medición, así como de la conservación y custodia de los patrones de medición”(Gallego & Gutiérrez, 2016)

La metrología se subdivide en:

- Metrología científica desarrolla, refiere y difunde normas, métodos primarios y unidades de medición (Finchelstein et al., 2016; Gallego & Gutiérrez, 2016; Gonzalves et al., 2014).
- Metrología industrial abarca el mantenimiento y garantías de funcionamiento y control de equipos de medición incluyendo la calibración de los instrumentos de trabajo utilizados en la producción de bienes y servicios y en los ensayos de calibración (Finchelstein et al., 2016; Gallego & Gutiérrez, 2016; Gonzalves et al., 2014).
- Metrología legal avala la exactitud de las mediciones, instrumentos o infraestructuras en los casos en que tienen influencia en la transparencia de transacciones económicas, comerciales, salud y seguridad, de acuerdo con criterios definidos en los reglamentos obligatorios de uso técnicos (Finchelstein et al., 2016; Gallego & Gutiérrez, 2016; Gonzalves et al., 2014; Sanetra & Marbán, 2007).

El manejo técnico y científico de la IC depende de mediciones exactas, por lo cual los estados deben asignar un gestor de la metrología y la calibración (Göthner & Rovira, 2011), cuyas funciones serían:

“obtener, conservar, desarrollar y diseminar las unidades básicas de medidas y los patrones de calibración del más alto nivel. Él es quien proporciona trazabilidad al sistema nacional y debe asegurar que se sigan las guías técnicas internacionales en lo relativo a desempeño metrológico y procedimientos de ensayo de los instrumentos de medición sujetos a controles legales. Desde la óptica de los

fabricantes, asegura que sus productos cumplen las especificaciones internacionales para desempeño metrológico y ensayos” (Sanetra & Marbán, 2007, pag. 66)

Dependiendo de la función y naturaleza cada organización tendrá su ámbito de acción, así, instituciones de metrología legal desarrollaran sus acciones en pos de la protección de consumidores, salud y ambiente; por otra parte los servicios de calibración proporcionarán los servicios necesarios a pequeñas y medianas empresas; y, los institutos nacionales de metrología deberán mantener los patrones nacionales de medición para ser empleados como referencia, aseguran la transferencia de mediciones correctas y llevan a cabo comparaciones internacionales (Sanetra & Marbán, 2007).

En el Ecuador la entidad asignada y responsable de la metrología es el INEN, este es el organismo competente como precautelar el aseguramiento de las mediciones y fundamentar la trazabilidad de los patrones nacionales hacia patrones internacionales del Sistema Internacional de Unidades SI (Registro Oficial, 2007a)

Los artículos 38 y 39 de la ley del Sistema Nacional de la Calidad (2009) definen que el INEN deberá:

- Formular las regulaciones para el uso, control y mantenimiento de las unidades de peso y medida de los aparatos, instrumentos y equipos destinados para pesar medir, así como para mantener su exactitud.
- Aprobación de modelos y prototipos previa su comercialización, los instrumentos, aparatos y equipos para medir que se fabriquen en el país o se importen y se utilicen para:
  - a) Realizar transacciones comerciales o para determinar el precio de un producto o servicio;
  - b) Realizar las actividades que tengan relación con los propósitos de la presente Ley y de manera especial los relacionados con los servicios de salud; y,
  - c) Realizar actos de naturaleza pericial, judicial o administrativa.
- Otorgar certificados de contraste y de calibración a los elementos de pesar o medir que utilicen para su trabajo los laboratorios de calibración acreditados.

Sobre metrología no se encontraron datos relacionadas al turismo de aventura, pero se señala en algunas normas la importancia y la necesidad de acudir a técnicos acreditados para la calibración, regulación y mantenimiento de equipos, este es el caso de actividades como el buceo, montañismo, ciclismo de montaña, etc. (Secretaría de Turismo, 2003)

### **3.3. Acreditación y Certificación.**

La administración de la calidad tiene dos componentes: la acreditación y la certificación, determinar el alcance y el rol de cada una dentro de la IC es importante ya que son términos que suelen ser mal entendidos como sinónimos y usados incorrectamente. (Sanetra & Marbán, 2007)

La acreditación es el procedimiento mediante el cual una entidad con autoridad para ello evalúa, reconoce y confirma formalmente que otra entidad, o una persona, tiene la competencia técnica para llevar a cabo determinadas tareas relacionadas a las certificaciones, el rol más importante de la acreditación está relacionado a la potenciación de los servicios de calidad en relación al sistema. (Gonzalves et al., 2014; Göthner & Rovira, 2011; Sanetra & Marbán, 2007)

La definición de la Comisión de Reglamentos Técnicos y comerciales sobre acreditación es la emisión de una declaración, basada en una decisión tomada después de la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados de una tercera parte relativa a un organismo de evaluación de la conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad. (Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales - INDECOPI, 2005, p.7)

Las entidades reconocidas por un acreditador pueden ser empresas públicas o privadas y pueden abarcar muchos campos diferentes (Gallego & Gutiérrez, 2016; Sanetra & Marbán, 2007):

- ISO/IEC 17025: Laboratorios de ensayos, calibración y muestreo, conforme
- ISO/IEC 17020: Entidades de inspección
- ISO/IEC 17021: Entidades certificadoras para sistemas de administración de calidad
- ISO/IEC 65: Entidades certificadoras para certificación de productos
- ISO/IEC 17024: Entidades certificadoras para la certificación de personas

Por otra parte, la certificación comprende todas las acciones necesarias de evaluar la conformidad de un producto, un servicio o una competencia laboral en relación a parámetros recogidos en las normas y/o requerimientos especiales (ensayos, certificaciones, inspecciones), consistente en la emisión de documentos que atestiguan que una persona, empresa, producto o servicio se ajusta a unas normas determinadas. Las certificaciones, a diferencia de las homologaciones, tienen un carácter voluntario. (Gonzalves et al., 2014; ISO, 1982; Sanetra & Marbán, 2007; Sevilla Siglo XXI, 2009)

La certificación es la “demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo.” (Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales - INDECOPI, 2005)

La existencia de un sistema confiable de evaluación de la conformidad de productos y servicios es una condición necesaria para el acceso a los mercados internacionales, ayuda a los reguladores para aplicar medidas relacionadas a salud, seguridad y ambiente, y además fomenta la confianza y la fidelidad del consumidor. (Sanetra & Marbán, 2007)

La Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (Registro Oficial, 2007a) se creó frente a la necesidad de ordenar y regular el marco institucional al respecto de las actividades relacionadas al proceso de evaluación de la conformidad y del control de la calidad de bienes y servicios, al respecto señala de la acreditación y la certificación señala:

“Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a: i) regular los principios, políticas y entidades

relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia.”

En el Art. 4 señala los objetivos en relación a la evaluación de la conformidad:

“ b) Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de la conformidad; d) Establecer los requisitos y los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad; e) Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario”

En referencia al organismo regulador en el Art. 8 se reconoce al Organismo de Acreditación Ecuatoriano, ahora Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), como:

“El órgano oficial en materia de acreditación y como una entidad técnica de Derecho Público, adscrito al Ministerio de Industrias y Productividad, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera y operativa; con sede en Quito y competencia a nivel nacional”

Según el Art. 21 al SAE de la misma ley, le corresponde:

- “a) Acreditar, en concordancia con los lineamientos internacionales, la competencia técnica de los organismos que operan en materia de evaluación de la conformidad;
- b) Cumplir las funciones de organismo técnico nacional, en materia de la acreditación de evaluación de la conformidad para todos los propósitos establecidos en las leyes de la República, en tratados, acuerdos y convenios internacionales de los cuales el país es signatario;
- c) Ejercer la representación internacional en materia de acreditación de evaluación de la conformidad y coordinar la suscripción de acuerdos de reconocimiento mutuo;

- d) Coordinar, dentro del ámbito de su competencia, con otras organizaciones tanto del sector regulador como del sector privado, las actividades relacionadas con el tema de acreditación de la evaluación de la conformidad;
- e) Supervisar a las entidades acreditadas y determinar las condiciones técnicas bajo las cuales pueden ofrecer sus servicios a terceros;
- f) Promover la acreditación de evaluación de la conformidad en todos los ámbitos científicos y tecnológicos y difundir las ventajas y utilidades de la acreditación a nivel nacional.”

No se encuentran registros de entidades acreditadas por el SAE relacionadas al sector turístico en general ni en certificación de personas ni en certificación de servicios.

En el año 2016 la Presidencia de la República expide el decreto ejecutivo N° 860 decretando la reorganización de la estructura de formación y certificación con la creación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, este sistema reúne:

“los principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones, para promover y desarrollar la política pública intersectorial de capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de la economía popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general.” (Registro Oficial, 2016a)

Este Sistema está conformado por:

- a) El Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- b) La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- c) El Consejo Consultivo del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;

d) El Servicio de Acreditación Ecuatoriano, SAE;

Y por los operadores de capacitación públicos y privados debidamente registrados o calificados;

e) Los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados o reconocidos para la certificación de cualificaciones.” (Registro Oficial, 2016a)

Las atribuciones asignadas son:

“a) Aprobar y coordinar la política nacional de cualificaciones y capacitación profesional;

b) Aprobar el plan nacional de cualificaciones y capacitación profesional con sus respectivos planes operativos anuales y presupuesto;

c) Formular las políticas respecto al aseguramiento de la calidad en los servicios de capacitación profesional;

d) Definir los estándares de calidad generales que deberán cumplir las instituciones, los operadores y los programas de capacitación profesional; y las entidades encargadas de su evaluación;

e) Aprobar el Catálogo Nacional de Cualificaciones y sus actualizaciones;

f) Aprobar normas o estándares nacionales para la certificación de cualificaciones y para el reconocimiento de organismos evaluadores de la conformidad en materia de certificación de cualificaciones;

g) Aprobar normas para la calificación de operadores de capacitación profesional;

h) Retroalimentar al Sistema de Educación Intercultural y al Sistema de Educación Superior las relaciones entre el Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, y la formación profesional;

i) Designar al Secretario Técnico de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, de la propuesta del Ministerio Coordinador del Conocimiento y Talento Humano;

j) Conocer y aprobar el informe de labores de la Secretaría Técnica del Sistema;

k) Expedir y aprobar las normas necesarias para su funcionamiento y para regular el ejercicio de sus atribuciones; y,

l) Las demás que establezca el presente decreto, el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, y su reglamento interno.” (Registro Oficial, 2016a)

Para la gestión y ejecución de dichas atribuciones se transforma a la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional con autonomía administrativa y financiera, a esta se le asignan las siguientes obligaciones:

- “a) Ejecutar las políticas nacionales pertinentes al Sistema;
- b) Diseñar y presentar al Comité, para su aprobación propuestas de políticas y normativa en las materias de su competencia;
- c) Proponer al Comité, para su aprobación el Catálogo Nacional de Cualificaciones y sus actualizaciones;
- d) Presentar al Comité Interinstitucional, propuestas de normas nacionales para la certificación de cualificaciones y para el reconocimiento de organismos evaluadores de la conformidad en materia de certificación de cualificaciones;
- e) Proponer al Comité, normas para la calificación de operadores de capacitación profesional;
- f) Reconocer organismos evaluadores de la conformidad en materia de certificación de cualificaciones;
- g) Promover la acreditación internacional de organismos de evaluación de la conformidad en materia de certificación de cualificaciones;
- h) Generar y desarrollar el sistema de información del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional;
- i) Registrar y calificar a los operadores de capacitación profesional;
- j) Expedir metodologías y modelos de estructuras curriculares para los operadores de capacitación profesional;

- k) Monitorear y evaluar a los operadores y los programas de capacitación profesional directamente o a través de organismos de evaluación;
- l) Promover y fomentar la certificación de profesionales;
- m) Las demás determinadas por decreto y el Comité Interinstitucional.”

SETEC en este momento ha levantado 16 perfiles de competencias laborales que reemplazarían a las normas vigentes en el INEN, estos son: Administración de restaurante, Administración de empresas, Agencia de ventas, Auditoria nocturna, Conducción profesional de buses, Coordinación de eventos, Dirección de operadoras, Instrucción en seguridad alimentaria, Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento, Preparación y servicio de bebidas, Preparaciones culinarias de partida, Preparaciones panaderas y pasteleras, Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento, Servicio de alimentos y bebidas, Servicio de vinos y licores y Servicios domésticos.

Al contrario de lo encontrado en el SAE, en SETEC se encuentran un total de 28 instituciones acreditadas como OEC, entre ellos un Centro Ocupacional, cinco Entidades Privadas, cinco Institutos Privados, doce Institutos Públicos, tres Universidades Privadas y dos Universidades Públicas.(ver tabla 7)

**Tabla 7: OEC turismo reconocidas por SETEC**

<b>Institución</b>	<b>Tipo</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Perfil Catalogado</b>
Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	Universidad Privada	Pichincha	Sangolquí	Administración de restaurante
				Agencia de ventas
				Auditoria nocturna
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Servicio de alimentos y bebidas				
Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo	Universidad Privada	Manabí	Portoviejo	Administración de restaurante
				Agencia de ventas
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Preparaciones culinarias de partida
				Preparación y servicio de bebidas
				Servicio de alimentos y bebidas
				Servicio de vinos y licores
Servicios domésticos				
Instituto Tecnológico Superior Luis Arboleda Martínez	Instituto Público	Manabí	Manta	Administración de restaurante
				Agencia de ventas
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Servicio de alimentos y bebidas				
Universidad Politécnica Salesiana	Universidad Privada	Azuay	Cuenca	Administración de empresas
Instituto Tecnológico Superior Aloasí	Instituto Público	Pichincha	Quito	Agencia de ventas
				Dirección de operadoras
Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte	Instituto Público	Guayas	Guayaquil	Auditoria nocturna
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento
				Preparación y servicio de bebidas

**Tabla 7: Continuación...**

<b>Institución</b>	<b>Tipo</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Perfil Catalogado</b>
Corporación Qualitur	Entidad Privada	Pichincha	Quito	Administración de restaurante
				Administración de empresas
				Agencia de ventas
				Auditoria nocturna
				Conducción profesional de buses
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras
				Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento
				Servicio de alimentos y bebidas
Servicio de vinos y licores				
Instituto Tecnológico Superior "José Chiriboga Grijalva"	Instituto Privado	Imbabura	Ibarra	Administración de restaurante
				Administración de empresas
				Agencia de ventas
				Auditoria nocturna
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras
				Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento
				Servicio de alimentos y bebidas
				Servicio de vinos y licores
Centro de Capacitación y Formación Profesional en Turismo y Afines "CENDFOP GTH"	Entidad Privada	Imbabura	Ibarra	Administración de restaurante
				Coordinación de eventos
				Hospitalidad turística
				Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras
				Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento
				Servicio de alimentos y bebidas
Servicio de vinos y licores				

**Tabla 7: Continuación...**

Institución	Tipo	Provincia	Ciudad	Perfil Catalogado
Instituto Tecnológico Superior Guayaquil.	Instituto Público	Guayas	Guayaquil	Ventas
Colegio Regional de Ingenieros en Alimentos de la Zona Centro "CRINAL"	Entidad Privada	Tungurahua	Ambato	Preparaciones panaderas y pasteleras
Centro de Capacitación Ocupacional Particular FONDUE'S	Centro Ocupacional (CCO)	Imbabura	Ibarra	Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Instituto Tecnológico Superior Julio Moreno Espinosa	Instituto Público	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Instrucción en seguridad alimentaria
Instituto Superior Tecnológico de Turismo y Hotelería ITHI	Instituto Privado	Pichincha	Quito	Administración de restaurante
				Administración de empresas
				Agencia de ventas
				Auditoria nocturna
				Conducción profesional de buses
				Coordinación de eventos
				Dirección de operadoras
				Hospitalidad turística
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Mantenimiento y limpieza de áreas de alojamiento
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones panaderas y pasteleras
				Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento
				Servicio de alimentos y bebidas
Servicio de vinos y licores				
Servicios domésticos				
Fundación Kolping Ecuador FKE	Entidad Privada	Pichincha	Quito	Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras

**Tabla 7: Continuación...**

<b>Institución</b>	<b>Tipo</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Perfil Catalogado</b>
Fundación Centro Internacional de Investigación científica en Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-CITIC	Entidad Privada	Pichincha	Sangolquí	Administración de empresas
				Coordinación de eventos
				Dirección de Recepción y Atención al Cliente
				Hospitalidad turística
				Organización de Eventos
				Auxiliar en gestión administrativa con manejo de TIC
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí SPAM	Universidad Pública	Manabí	Bolívar	Coordinación de eventos
				Dirección de meseros
				Dirección de Recepción y Atención al Cliente
				Hospitalidad Turística
				Organización de Eventos
				Recepción y atención de clientes en servicios de alojamiento
				Servicio de alimentos y bebidas
Servicio personalizado de información turística				
Universidad Estatal del Sur de Manabí UNESUM	Universidad Pública	Manabí	Jipijapa	Asistencia a meseros
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Instituto Superior Tecnológico "Escuela de los Chefs de Guayaquil" de Arte Culinario en Servicios y Administración de Establecimientos de Alimentos y Bebidas	Instituto Privado	Guayas	Guayaquil	Administración de restaurante
				Coordinación de eventos
				Dirección de meseros
				Instrucción en seguridad alimentaria
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Instituto Tecnológico Superior Luis A. Martínez Agronómico	Instituto Público	Tungurahua	Ambato	Instrucción en seguridad alimentaria
				Preparación y servicio de bebidas
				Preparaciones culinarias de partida
				Preparaciones panaderas y pasteleras
Instituto Tecnológico Superior Vicente León	Instituto Público	Cotopaxi	Latacunga	Instrucción en seguridad alimentaria
				Preparaciones panaderas y pasteleras
				Servicio de alimentos y bebidas

**Tabla 7: Continuación...**

<b>Institución</b>	<b>Tipo</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Perfil Catalogado</b>
Instituto Tecnológico Superior Nelson Torres	Instituto Público	Pichincha	Cayambe	Administración de empresas
Instituto Tecnológico Superior Victoria Vasconez Cuvi	Instituto Público	Cotopaxi	Latacunga	Administración de empresas
Instituto Tecnico Superior Libertad	Instituto Privado	Pichincha	Quito	Administración de empresas
				Ventas
Instituto Tecnológico Superior Riobamba	Instituto Público	Chimborazo	Riobamba	Preparación y servicio de bebidas
				Servicio de alimentos y bebidas
Instituto Tecnológico Superior Compu Sur	Instituto Privado	Pichincha	Quito	Coordinación de eventos
				Dirección de recepción y atención al cliente

**Fuente: Entrevista Departamento Calidad MINTUR**

En lo referente al turismo de Aventura al momento no existen perfiles de competencias laborales o profesionales reconocidos por SETEC relacionadas a la guianza, operación o gestión de la actividad, tampoco hay evidencia de instituciones acreditadas como OEC para llevar a cabo la certificación correspondiente. Cabe señalar que SETEC no reconoce las normas INEN que se especificaron en el punto 4.1.2 Normativa relacionada al Turismo de Aventura (pag. 94).

## **4. ANÁLISIS**

### **4.1. FODA Infraestructura Nacional de la Calidad Sector Turismo de Aventura**

El análisis FODA permite realizar un análisis crítico del escenario del escenario que se ha planteado en la investigación de los capítulos anteriores.

Para el análisis se ha tomado en cuenta como objeto de estudio a la IC del turismo de aventura como sector para potencializar las políticas de estado y alcanzar un posicionamiento de la actividad en el mercado internacional y frente a destinos competidores de la región.

#### **4.1.1. Fortalezas**

- El turismo de aventura es parte de las estrategias nacionales de desarrollo, es reconocido como parte de un sector estratégico dentro de la Agenda de transformación productiva y del plan del buen vivir, además es una actividad prioritaria en el PLANDETUR (MINTUR, 2007) y un producto estrella en la PIMTE (MINTUR, 2009)
- Reconocimiento internacional del Ecuador como destino de Aventura.
- El sistema Nacional de Áreas Protegidas en el Ecuador tiene 51 zonas bajo sistemas de conservación por lo cual el espacio geográfico tiene una amplia variedad de alturas y pisos climáticos para la adaptación de nuevas rutas
- Articulación de los deportes de aventura y líneas de productos identificados por el MINTUR a nivel nacional en rutas específicas.

#### **4.1.2. Debilidades**

- No existe estadística clara y específica en ningún aspecto relacionado al turismo de aventura, no existen datos de número de consumidores o datos de accidentes relacionados.
- Falta de inclusión de análisis y cálculo de riesgo y como prevenirlo, el objetivo de toda la normativa legal está relacionado con el cumplimiento de pólizas, personal calificado y planes en caso de emergencias.
- No se ha realizado una certificación de guías relacionados al turismo de aventura relacionado a la seguridad y el riesgo, se solicita para la emisión de la licencia una certificación por actividades donde solo se considera como requisito el registro de un curso de 40 horas de primeros auxilios.
- No se aplican normas técnicas de actividades relacionadas como en el caso del CANOPY normas de izaje de cables de acero ASME B30.9 que se utilizan en el sector petrolero.
- Inexistencia de empresas que se dediquen a la evaluación de la conformidad relacionadas al turismo de aventura.
- No hay empresas certificadas en ISO Turismo de Aventura Sistema de Gestión de la Seguridad de Riesgo
- No existe un control del cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Rechazo por parte del sector privado de la normativa voluntaria por exceso de normativa y burocracia relacionada a las normas obligatorias vigentes.

#### **4.1.3. Oportunidades**

- Apertura al negocio internacional por el incremento del mercado para esta actividad turística.
- Desarrollo de innovación tecnológica en equipos por la variedad de actividades y tamaño de la demanda, especial interés de marcas posicionadas internacionalmente en la promoción de estas actividades.
- A diferencia de otros destinos turísticos, el Ecuador tiene un clima benévolo para el desarrollo de las actividades de aventura durante todo el año, lo cual nos da una importante variabilidad y diferenciación con otros destinos turísticos.

- Desarrollo de métodos de control más eficientes basados en normas técnicas existentes.
- Potenciales convenios internacionales para el desarrollo del turismo de aventura como estrategia para la conservación
- Sector en proceso de profesionalización.
- Legislación vigente de reciente creación: Reglamento de Operación Turística de Aventura y Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas.
- Existencia de Normas Técnica emitidas y adaptadas por el INEN para este tipo de turismo: Turismo de Aventura Sistema de Gestión de la Seguridad-Requisitos (ISO 21101:2014, IDT) y TURISMO: Guía especializado en turismo de aventura. Requisitos de Competencia Laboral.

-

#### **4.1.4. Amenazas**

- Posicionamiento de destinos vecinos en el mercado internacional con el mismo tipo de turismo, mayores competidores de la región: Costa Rica y Colombia.
- Destinos emergentes que tienen un buen posicionamiento en el turismo de aventura que poseen normativa especializada, ejemplo Chile.
- Colombia, principal destino turístico competidor del Ecuador, exige certificación obligatoria a todos los tours operadores que se dedican a las actividades relacionadas a la aventura y conllevan riesgo.
- Variabilidad de tipo de servicio relacionado a la actividad en todo el territorio del Ecuador.

#### **4.2. Identificación de necesidades de la IC del turismo de aventura**

Luego del análisis FODA se pueden definir las motivaciones por las cuales se debería implementar una IC eficiente que aporte y que trabaje conjunta e integralmente.

- Propósito de garantizar la seguridad a todos los visitantes y turistas en el territorio Ecuador.
- Existencia de políticas y planes que contribuyen al desarrollo del país donde se incluye al turismo de aventura como una actividad y un sector estratégico.
- Posibilidad de innovar en producto para establecer diferenciación.

- Equilibrio en la balanza turística ecuatoriana
- No existe diálogo entre los actores sociales involucrados, tampoco la conexión necesaria entre el sector público y el privado.

### **4.3. Marco Metodológico**

El establecimiento de la IC del turismo de aventura requiere el compromiso de las partes involucradas, la limitación más importante es la falta de voluntad por promover una operación responsable con apoyo gubernamental, la realidad es que mientras el sector privado se siente invadido por la cantidad de requisitos por parte del MINTUR y los departamentos de turismo descentralizado no existe un control que garantice la seguridad y la calidad que requiere esta actividad.

No se ha determinado el costo de la implantación de un sistema que involucre a todos los actores sociales, pero frente a la reciente certificación de la totalidad de las actividades de aventura del destino competidor y vecino Colombia es importante que se establezca acciones en conjunto para no perder cuota de mercado de los destinos emisores.

Durante la investigación se pudo determinar que existen actores sociales que cumplen la función de la IC lo cual hace que tengamos a más de un actor social involucrado en la misma acción, tomando en cuenta de que la visión del empresario es que se siente un poco asfixiado al respecto y por lo cual se puede comprender el rechazo que existe al tema.

El escenario es confuso y un poco desalentador, dentro del sector público el MIPRO coordina el Sistema de Calidad Nacional y a la vez el MINTUR, de las dos instituciones se crean programas paralelos que buscan lo mismo y que son impuestos al sector privado a través de reglamentos y decretos de cumplimiento obligatorio.

La reacción del sector privado es de rechazo a la normativa voluntaria de carácter internacional porque no se da abasto con el cumplimiento de la legislación obligatoria nacional.

Como resultado de la investigación se presenta las relaciones que se han encontrado en el sector a través de la *Figura 7*. Además se puede identificar que existe una IC básica relacionada al turismo en general pero que no es especializada y tampoco articula a los actores sociales involucrados.

Por otra parte se denota el excesivo control de las acciones y basada en una legislación más punitiva sobre el sector privado, la misma que es más punitiva que preventiva; además dentro de esta función de control no se encontraron evidencias de herramientas técnicas adecuadas para establecer controles basados en la mejora continua o en el seguimiento estadístico de procesos.

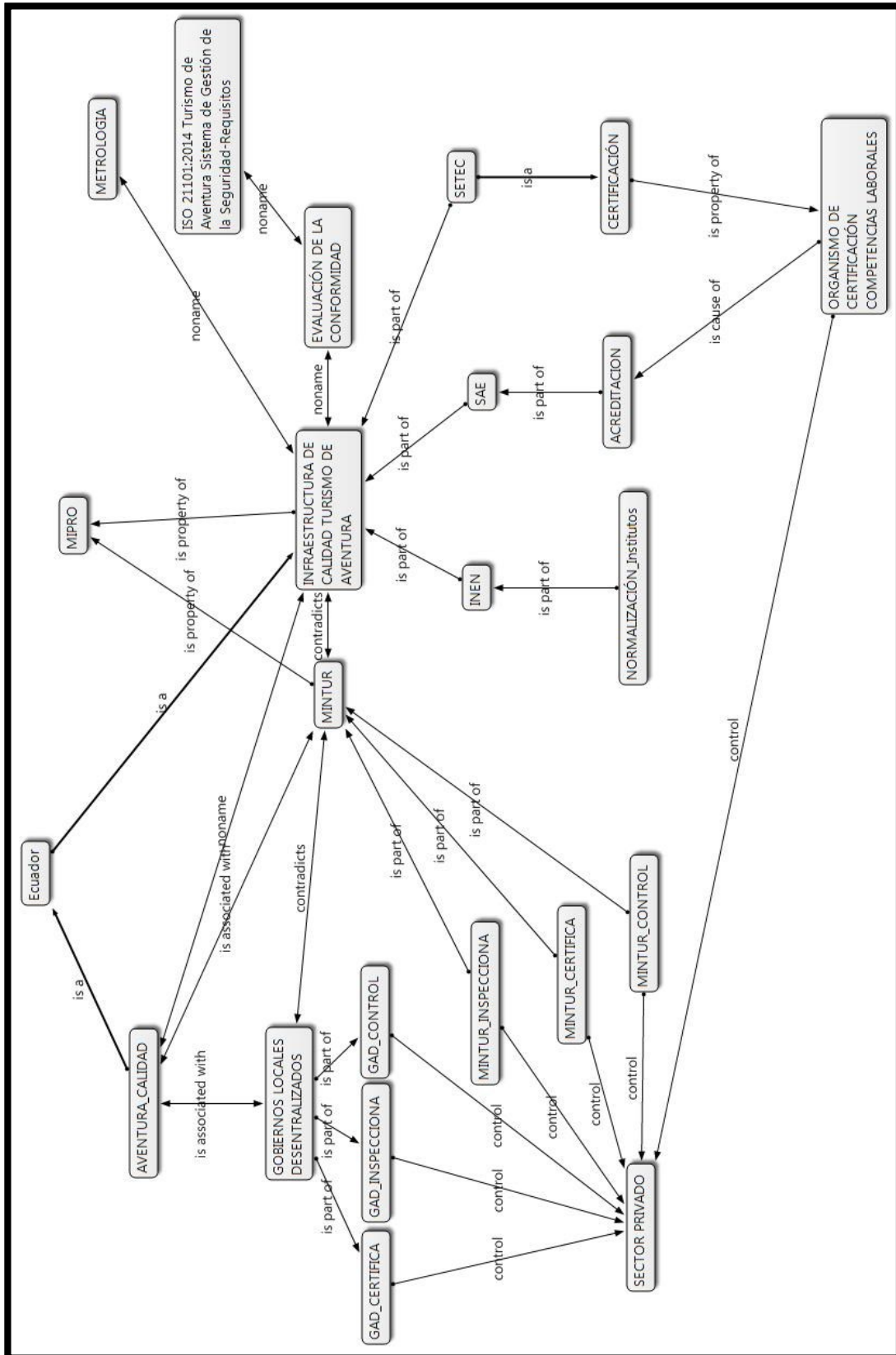
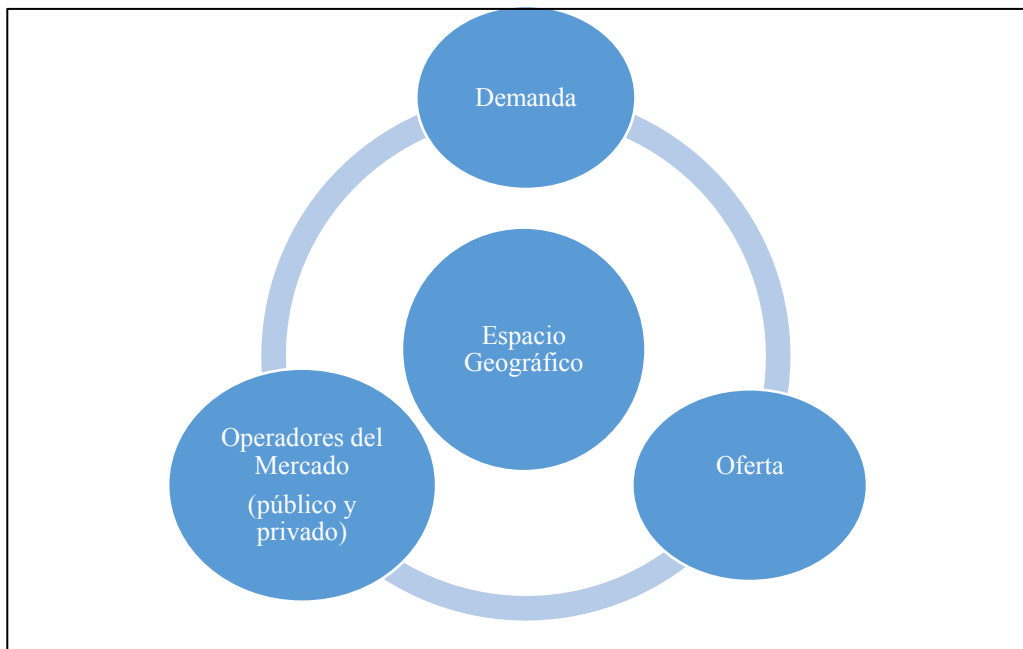


Figura 7: Mapa de relaciones IC Turismo Aventura

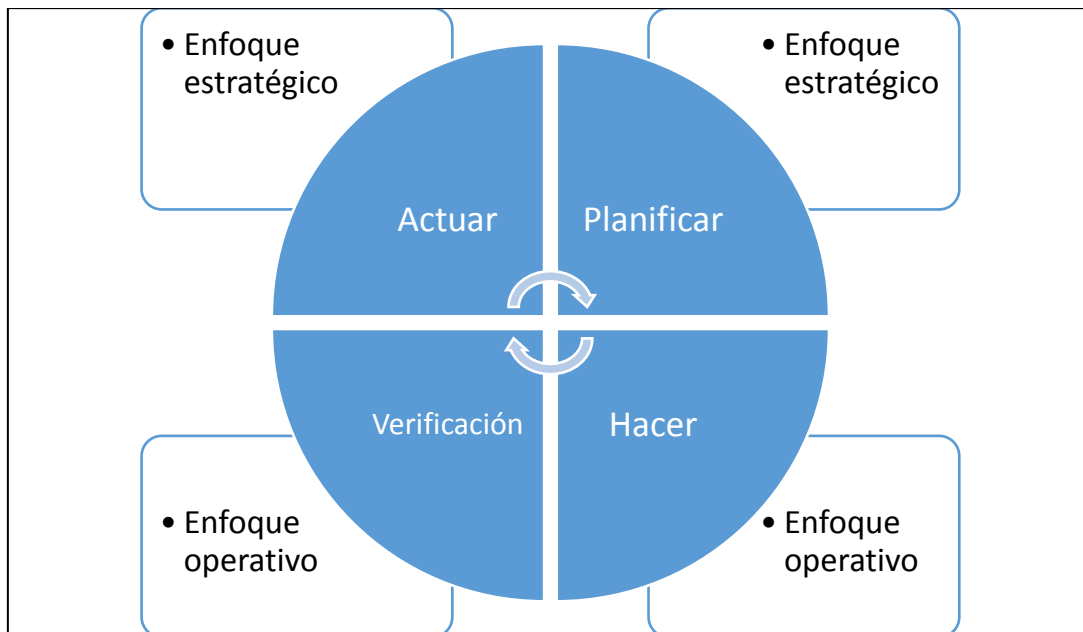
#### 4.4. Directrices generales.

Una vez identificados los actores sociales que conforman la IC del turismo de aventura, se debe definir su rol dentro del sistema turístico para lo cual se utilizó el concepto básico de Sistema Turístico determinado por la OMT “la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente” (Sancho, 1998, p.47) (ver Figura 8)



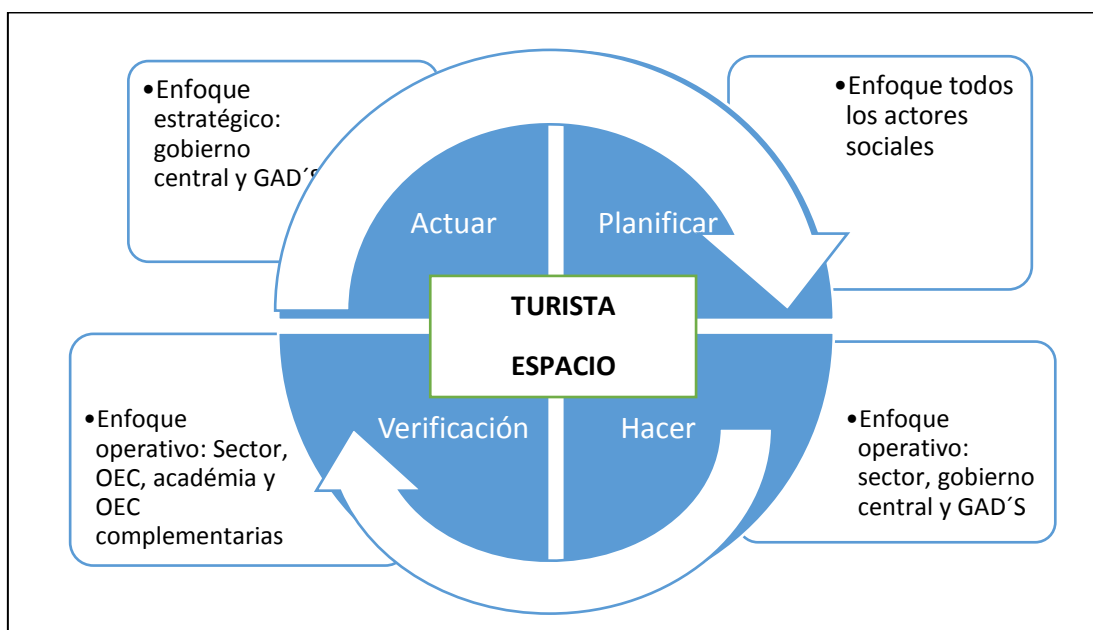
**Figura 8: Sistema Turístico**  
**Fuente: Sancho, 1998**

Para determinar las acciones para implementación se realizó el análisis utilizando el círculo de calidad de Deming (ver Figura 9), se determinará las acciones de cada uno de los actores vinculados a la IC del turismo de aventura.



**Figura 9: Ciclo de Deming**  
**Fuente: Deming, 1982; Tutillo, 2015**

Una vez determinada la relación, se definen cuales son las acciones particulares de los actores sociales del sistema turístico en los estamentos del ciclo de Deming, como se observa a continuación en la *Figura 10*:



**Figura 10: Ciclo de Deming asociado al Sistema Turístico y a la IC del turismo de aventura**  
**Fuente: adaptación de Tutillo, 2015**

Al centro de esta asociación se encuentran los turistas (nacionales e internacionales) y al espacio turístico (atractivos turísticos naturales y culturales), estas dos variables son vitales para el desarrollo de la actividad turística de aventura ya que la ausencia de uno de estos no existiría la razón de ser de ninguna política o esfuerzo de gestión.

Pasando al análisis de las etapas del ciclo de Deming se comienza con PLANIFICAR, esta debería ser una acción participativa donde los actores sociales establezcan un diálogo para definir las políticas estatales con objetivos, plazos y responsabilidades conjuntas a desarrollar, cabe decir que la IC del turismo de aventura deberá desarrollar estas políticas que respondan a una planificación nacional, a una planificación sectorial, sin olvidar el análisis del macroentorno y los destinos competidores.

La siguiente etapa del HACER se han ubicado a sector empresarial y al sector público, este último dividido en dos, por una parte el gobierno central representado por MINTUR, INEN, SAE y SETEC, y por otra parte los gobiernos autónomos descentralizados (GAD'S) ya que el turismo es una actividad descentralizado por lo cual los municipios tienen un rol importante.

La fase de VERIFICACIÓN corresponde a tres actores relacionados con el control y el aporte a la vigilancia y a la mejora continua de la actividad, se han ubicado aquí al sector privado como el protagonista de la actividad, es el que desarrolla las acciones principales, luego encontraríamos al gobierno central (MINTUR) y GAD'S como los agentes de control y la academia como Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC).

Adicionalmente se ha analizado la pertinencia de que existan OEC especializados y que se tomen en cuenta OEC especializados en actividades complementarias como la certificación de izaje de alambres de acero para el canopy.

Finalmente la última fase ACTUAR corresponde a los gobiernos y a los organismos de acreditación SAE y SETEC.

#### **4.5. Modelo de Infraestructura de Calidad Turismo de Aventura.**

El Modelo de Infraestructura trata de establecer la interacción y desempeño de los actores de la IC así como el ámbito de acción para una cooperación más fluida con objetivos comunes.

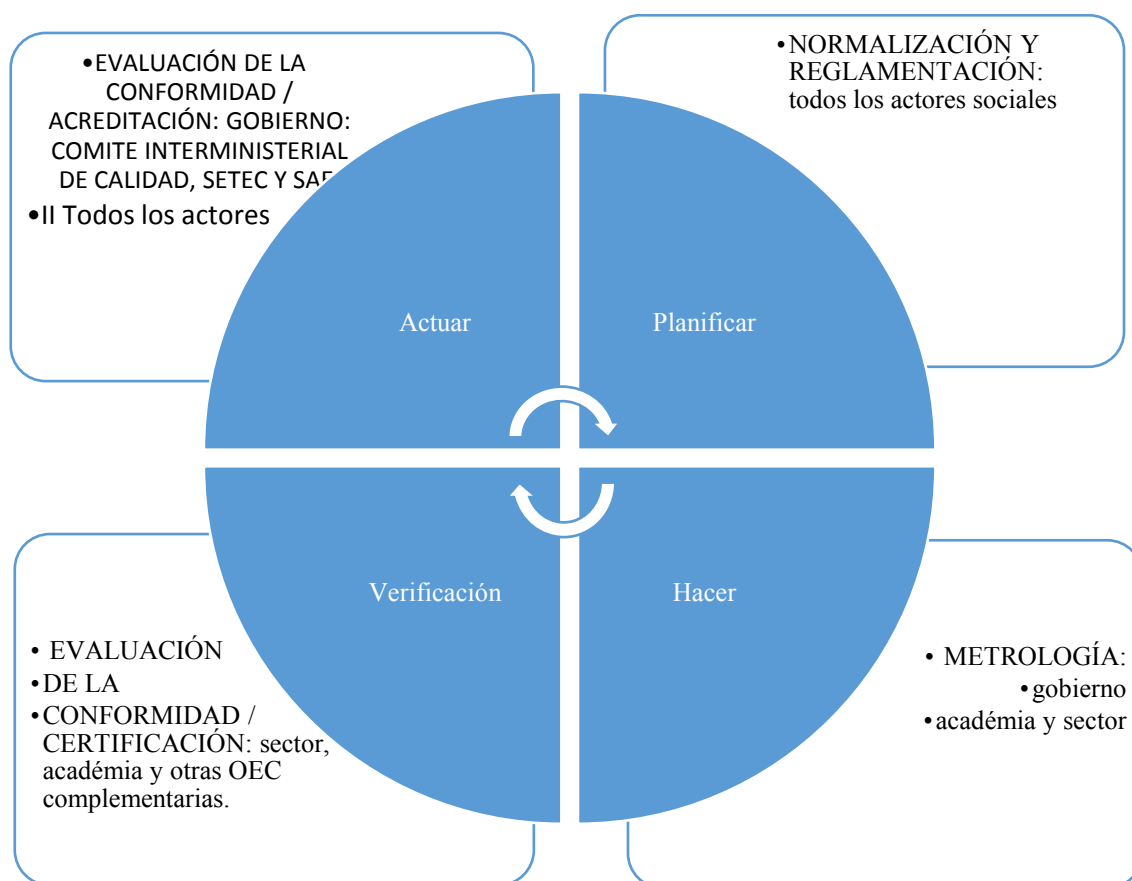
##### **4.5.1. Determinación del Contexto Estratégico.**

La cooperación, la comunicación y la responsabilidad de cada uno de los actores sociales dentro de la IC es ineludible para que el turismo de aventura se convierta en un subsector estratégico y el Ecuador en un destino diferenciado y posicionado en el mercado internacional, es importante establecer el contexto internacional ya que el canal de distribución desarrollado por la intermediación comercial o promocional no forman parte de la IC nacional aunque si está presentes en el macroentorno que influye a la actividad.

Los actores tienen su importancia y pueden aportar a la IC (*ver Figura 11*), en una primera etapa la de planificar el diálogo permanente y comprometido se hace imperativo por lo cual se propone la participación de todos los actores sociales, en la etapa hacer es importante establecer acciones en conjunto entre el gobierno, la academia y el sector privado ya que se definirán los parámetros técnicos de aplicación esto se enriquecería si existiese un acompañamiento técnico por parte de un ente externo e imparcial como es la academia.

Para la verificación se debería enfocar desde tres puntos de vista: el primero es el establecimiento de parámetros técnicos por parte de tres entidades: gobierno donde se involucren a SAE, SETEC y MINTUR incluyendo también a la académica, los mismos que deben tener un seguimiento de actualización especialmente en lo que tiene que ver con el manejo de equipos; el segundo punto es el relacionado al control que es que es competencia gubernamental donde se debería coordinar con los GAD'S; y el tercer rol es el relacionado a la Evaluación de la Conformidad que debe ser protagonizado por entidades privadas e independientes.

La etapa final es la de actuar que se relaciona con la acreditación y donde el Sistema Nacional de Calidad tiene su razón de ser, una segunda visión de la misma etapa debería estar relacionada al punto final del encuentro entre los actores sociales para volver a la etapa planificar, así la IC tendría una visión de mejora continua.



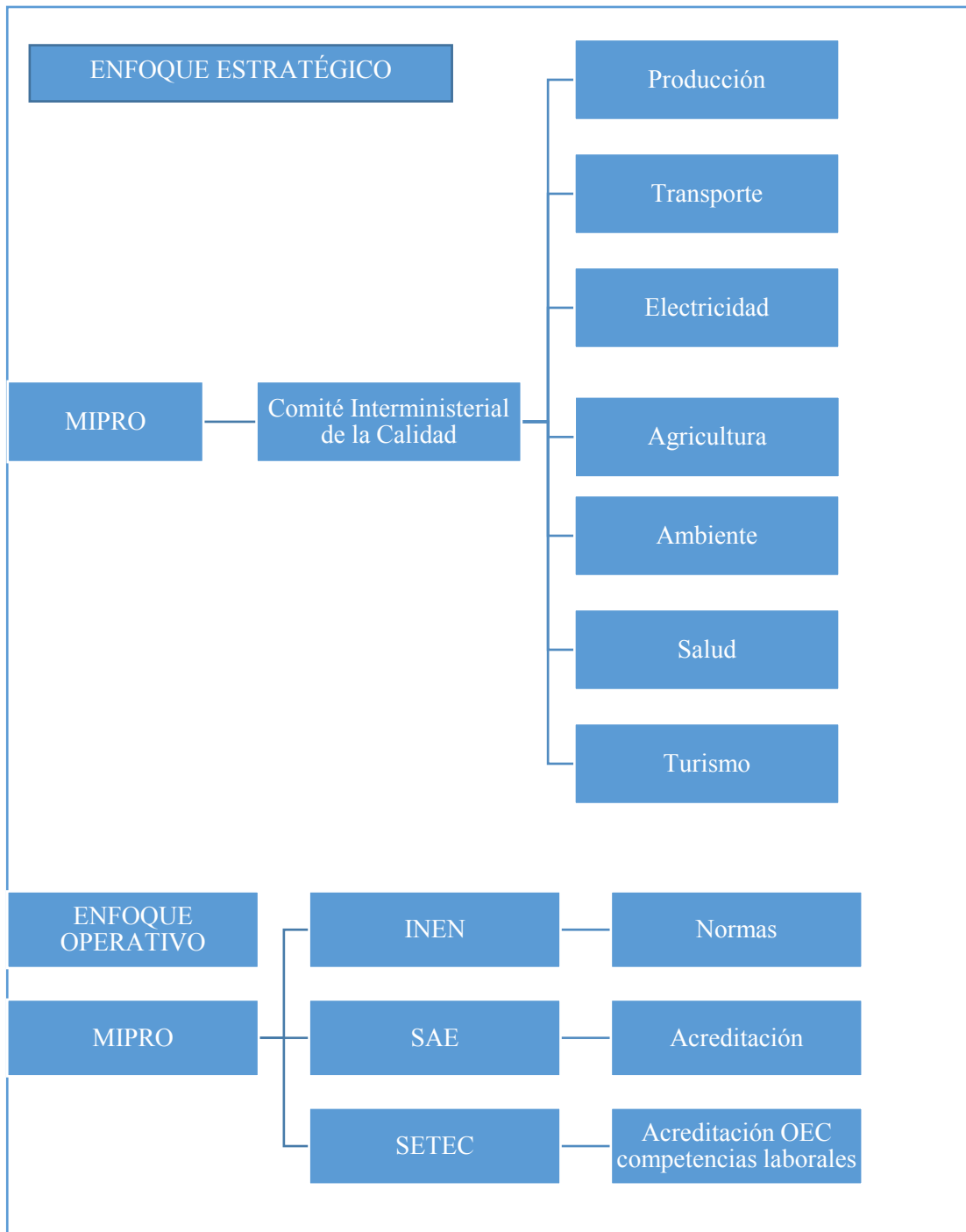
**Figura 11: Ciclo de Deming-Interrelaciones y actores sociales IC Turismo de Aventura**  
**Fuente: Tutillo, 2015**

Para instaurar políticas y estrategias, frente a un mejor posicionamiento de destinos competidores como Colombia, Costa Rica y Chile, es importante que se establezcan cual es la interrelación, los roles y responsabilidades dentro de la IC de cada uno de los actores, como se puede observar en la ilustración 11 se han determinado en base al ciclo de Deming cuando y cual es la participación de los actores sociales.

Para establecer cómo participan los actores sociales dentro de la IC es importante establecer un consejo consultivo y que tanto el gobierno central como los GAD's se abran a la posibilidad de la creación de una mesa de diálogo al respecto ya que la dinámica instaurada está creando rechazo y aislamiento por parte de los empresarios.

La perspectiva del gobierno central es de gestión más centralizada del Sistema de Calidad con el marco normativo existente, para lo cual ha designado la tarea de conformar los ámbitos estratégicos y operativos al Ministerio de Industrias y de la Producción (MIPRO)

en ninguno de los dos se encontró evidencia de que alguno de los actores tengan conocimiento especializado sobre el turismo de aventura (ver Figura 12)



**Figura 12: Esquema Estratégico y Operativo del Sistema de Calidad – Ecuador**  
**Fuente: Registro Oficial, 2009, 2016a; Tuttilo, 2015**

#### 4.6. Delimitación de la Propuesta

Para delimitación la propuesta de IC para el turismo de aventura además del análisis anterior se realizó las siguientes actividades:

- Entrevistas con actores sociales relacionados a la actividad:
  - MINTUR se realizó entrevista al Departamento de Bienestar Turístico (ver Anexo 8).
  - Al sector privado se realizó la entrevista a la gerente de la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR).
- Análisis de caso accidente con fatalidad del ciudadano belga Sr. Victor do Santos Delgado, de 44 años de edad ocurrido mientras desarrollaba actividades de canopy en el establecimiento Casa de Piedra ubicado en el recinto la Esperanza Alta, cantón Bucay, provincia del Guayas. Para este análisis se realizaron las siguientes acciones:
  - Análisis de proceso 09211-2016-00150 (Anexo 9) de la Función Judicial sede cantón Bucay que contiene la acción de acusación por Homicidio Culposo contra los propietarios y empleados de la Hostería Casa de Piedra.
  - Entrevista con el abogado de la acusación del caso Dr. Juan Martínez.(Anexo 10)
  - Entrevista a director de la Zona 5 MINTUR. (Anexo 11)

Las brechas determinadas en la investigación fueron:

- En relación a la NORMALIZACIÓN:
  - Desconocimiento de la existencia de normativa NTE INEN-ISO 21101: Turismo de Aventura Sistemas de Gestión de la Seguridad apta que puede ser adaptada por el sector privado pero no hay el interés necesario por desconocer el tema.
  - Rechazo por parte del sector empresarial a la aplicación de normas por considerar que el marco normativo ejerce un excesivo control sobre la gestión.

- Inseguridad del sector privado frente a nuevos retos de mejora por desconocimiento y por no tener un objetivo claro al respecto de la política y planificación gubernamental.
  - Inexistente contacto del ente gubernamental (INEN) que no puede establecer los canales de comunicación para socializar e informar sobre las normas promulgadas.
- En relación a la METROLOGÍA:
- No existen parámetros técnicos relacionados a infraestructura y uso de equipos que determinen las responsabilidades del tour operador al momento de que se da una situación de riesgo, accidente o fatalidad.
  - Desconocimiento de la metrología para infraestructura relacionada como por ejemplo izaje para canopy.
- En relación a la ACREDITACIÓN - CERTIFICACIÓN:
- No existen organizaciones o empresas acreditadas que puedan realizar evaluaciones de la conformidad en turismo de aventura.
  - Escases de profesionales especializados en temas de calidad relacionado al turismo de aventura, al momento se están realizando certificaciones sin la formación necesaria, a esto hay que sumarle la falta de herramientas con parámetros técnicos que guíen adecuadamente a las personas para la entrega de licencias especializadas en este tipo de actividades.

Para establecer las estrategias para la formulación de la propuesta de IC es importante encontrar cuales son los factores críticos que contribuyan a que lo propuesto pueda ser efectivo y eficiente.

Existen desde el punto de vista del análisis tres factores críticos que necesitan ser expuestos para poder establecer las acciones correspondientes, el primer punto es la **falta de diálogo entre los actores sociales involucrados**, el segundo punto es la **falta de**

**parámetros técnicos medibles que puedan contribuir a la seguridad y el manejo preventivo del riesgo, y tercero es ausencia de empresas especializadas para la evaluación de conformidad en turismo de aventura que promuevan modelos de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo.**

#### **4.7. Propuesta**

La propuesta de IC del turismo de aventura que se expone a continuación se desarrolla en base al análisis teórico y práctico de los distintos componentes del Sistema Nacional de Calidad vigente en el Ecuador y de las características específicas del turismo de aventura.

Para su presentación se han desarrollado varios componentes que serán presentados primero de manera individual y luego en un contexto de marco lógico que nos proporcionará el sentido para su puesta en valor.

##### **4.7.1. Contexto Político Legal**

El contexto político legal conforma los vínculos que definen las directrices que influyen sobre los demás contextos relacionados en la IC del turismo de aventura.

Se define el marco normativo legal en los siguientes instrumentos político-legales:

- La Constitución de la República del Ecuador  
Art. 320 : En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.(Registro Oficial, 2015)  
Art. 336: El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso

a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley. (Registro Oficial, 2015)

- Leyes:

Ley del Sistema Nacional de Calidad del Ecuador

Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Ley de Turismo

Reglamento de Operación Turística de Aventura.

Reglamento de Guianza Turística

Ley de Defensa del Consumidor

Reglamento a la Ley de Defensa del Consumidor

#### **4.7.2. Planificación Nacional**

Para articular la propuesta con el contexto político legal se ha relacionado con los siguientes planes:

- Plan del Buen Vivir
- Agenda de Cambio de Matriz Productiva
- Plan Nacional de Calidad
- Plan Integral de Asistencia Turística

#### **4.7.3. Brechas**

Las brechas fueron definidas anteriormente, se las ha diseñado en base a tres factores críticos y prioritarios, estos son:

- DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados
- METROLOGÍA: falta de parámetros técnicos medibles que puedan contribuir a la seguridad y el manejo preventivo del riesgo

- **EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD:** ausencia de empresas especializadas para la evaluación de conformidad en turismo de aventura que promuevan modelos de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo

#### **4.7.4. Contexto administrativo**

El contexto administrativo propone para cada brecha las oportunidades de mejora, las estrategias, las acciones, los indicadores y define los actores involucrados (ver tabla 8)

Tabla 8: Propuesta contexto administrativo IC Turismo de Aventura

CONTEXTO POLÍTICO LEGAL	PLANIFICACIÓN NACIONAL	BRECHA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTRATEGIA	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir                      Agenda para el cambio                      de Matriz Productiva                      Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de                      diálogo entre los actores                      sociales involucrados</p>	<p>Interacción entre los actores                      del sector público que tienen                      un rol en la                      INFRAESTRUCTURA DE                      CALIDAD del TURISMO DE                      AVENTURA (IC-TA) para                      establecer acciones y objetivos                      conjuntos para implementar                      normas con el fin de:                      disminuir accidentalidad,                      gestionar el riesgo y aumentar                      la seguridad en las actividades                      de este tipo.</p>	<p>Formar de un comité                      interministerial especializado en                      Turismo de Aventura que se                      articule con los dos existentes:                      Comité Interministerial de la                      Calidad y el de Asistencia Turística.</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria                      Defensoría del Consumidor                      Subsecretaría de Seguridad y                      Gestión de Riesgo                      INEN                      SAE                      SETEC                      GAD'S                      Academia</p>
ACCIONES	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABILIDAD
<p>Convocar a los actores del                      sector público para exposición                      de problemática con el objetivo                      de promover la conformación                      del comité interministerial.</p>	<p>Porcentaje de                      participación en comité:                      Número actores que                      conforman el                      comité*100/Número de                      actores convocados</p>	<p>100% de participación                      actores del sector                      público que tienen un rol                      en la IC del turismo de                      aventura</p>	<p>1 mes</p>	<p>1) Carta Compromiso de                      participación delegando a un                      participante por secretaria,                      ministerio y GADs.                      2) Registro de participación                      3) Actas de las reuniones del comité                      4) Material fotográfico de las                      reuniones.</p>	<p>Ministerio Turismo /                      Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir                      Agenda para el cambio                      de Matriz Productiva                      Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de                      diálogo entre los actores                      sociales involucrados</p>	<p>Interacción entre los actores                      del sector público que tienen                      un rol en la                      INFRAESTRUCTURA DE                      CALIDAD del TURISMO DE                      AVENTURA (IC-TA) para                      establecer acciones y objetivos                      conjuntos para implementar                      normas con el fin de:                      disminuir accidentalidad,                      gestionar el riesgo y aumentar                      la seguridad en las actividades                      de este tipo.</p>	<p>Formar de un comité                      interministerial especializado en                      Turismo de Aventura que se                      articule con los dos existentes:                      Comité Interministerial de la                      Calidad y el de Asistencia Turística.</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria Defensoría del                      Consumidor Subsecretaría de                      Seguridad y Gestión de                      Riesgo INENSAE SETECGAD'S                      Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Analizar planes y propuestas de                      cada una de las secretarías,                      ministerios y GAD'S                      involucradas en la IC-TA                      proponga para encontrar puntos                      en común y definir cuáles serán                      las acciones de cada uno de los                      actores.</p>	<p>Porcentaje de                      documentos analizados:                      número planes, políticas,                      reglamentos técnicos                      analizados*100/número                      planes, políticas,                      reglamentos técnicos                      propuestos</p>	<p>100% de documentos                      analizados</p>	<p>2 meses</p>	<p>1) Informe de análisis de normativa                      obligatoria y voluntaria vigente                      relacionada a la IC-TA</p>	<p>Comité Interministerial /                      Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir Agenda para el cambio de Matriz Productiva Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados</p>	<p>Interacción entre los actores del sector público que tienen un rol en la INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD del TURISMO DE AVENTURA (IC-TA) para diálogo en conjuntos para implementar normas y disminuir accidentalidad y aumentar la seguridad en TA</p>	<p>Formar de un comité interministerial especializado en Turismo de Aventura que se articule con los dos existentes: Comité Interministerial de la Calidad y el de Asistencia Turística.</p>	<p>Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN SAE SETEC GAD'S Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Desarrollar una planificación emergente que contemple: 1) Regularización de las actividades de aventura controlando el cumplimiento de la normativa obligatoria 2) Promover la implementación voluntaria de normativa relacionada a la IC-TA que facilitar la implementación de procesos de control y uso de herramientas para: a. Reducir la accidentalidad y la variabilidad de la operatividad b. Gestionar el riesgo, y c. Aumentar la confianza del cliente en la seguridad del servicio. 3) Definir los procesos, los incentivos y las responsabilidades de todos los actores involucrados, para facilitar la inspección y el control</p>	<p>Indicadores de seguimiento: número de responsabilidades y procesos de control asignadas a cada actor relacionado al sector público.</p>	<p>Asignación de roles y responsabilidades de los actores públicos implicados en la IC-TA, evitando la duplicidad de responsabilidades y control de procesos.</p>	<p>2 meses</p>	<p>1) Documento Planificación Normativa que articule la IC-TA con el sector privado y comunitario que realizan esta actividad.</p>	<p>Comité Interministerial / Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

CONTEXTO POLÍTICO LEGAL	PLANIFICACIÓN NACIONAL	BRECHA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTRATEGIA	ACTORES INVOLUCRADOS
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir Agenda para el cambio de Matriz Productiva Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados</p>	<p>Fortalecimiento de las relaciones entre el sector público, el sector privado y el comunitario que se dedica a las actividades de turismo de aventura como actividad principal o como actividad complementaria</p>	<p>Integrar una mesa de diálogo conformada por todos los actores sociales que conforman la IC turismo de aventura para promover el ejecución de la planificación que promueve el regularización de las actividades de aventura y la implementación voluntaria de la norma de gestión de riesgos y seguridad.</p>	<p>Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN SAE SETEC GAD'S Sector privado Comunidades Academia</p>
ACCIONES	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABILIDAD
<p>Convocar a una conferencia a los actores de los diferentes sectores: privado y comunitario para exposición de problemática de IC-TA en el Ecuador y comparación con destino turístico competidor COLOMBIA con el objetivo de promover la conformación de la mesa de diálogo.</p>	<p>Porcentaje de participación en comité: Número actores que conforman el mesa de diálogo*100/Número de actores convocados</p>	<p>Mesa de diálogo implementada con el 20% de convocados sector privado y 20% del sector comunitario</p>	<p>1 mes</p>	<p>1) Carta Compromiso de participación delegando a un participante por empresa y por centro comunitario. 2) Registro de participación 3) Actas de las reuniones de la mesa de diálogo 4) Material fotográfico de las reuniones</p>	<p>Comité Interministerial / Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir Agenda para el cambio de Matriz Productiva Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados</p>	<p>Fortalecimiento de las relaciones entre el sector público, el sector privado y el comunitario que se dedica a las actividades de turismo de aventura como actividad principal o como actividad complementaria</p>	<p>Integrar una mesa de diálogo conformada por todos los actores sociales que conforman la IC turismo de aventura para promover el ejecución de la planificación que promueve el regularización de las actividades de aventura y la implementación voluntaria de la norma de gestión de riesgos y seguridad.</p>	<p>Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN SAE SETEC GAD'S Sector privado Comunidades Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Crean un medio de comunicación por redes sociales donde el consumidor tenga acceso a la información de las empresas que tienen permisos de funcionamiento y que se han certificado en la gestión de la seguridad y cálculo de riesgo.</p>	<p>Medio de difusión: número total de visitas/empresas turísticas registradas.</p>	<p>Medio de difusión creado y activado</p>	<p>12 meses</p>	<p>Registro de entradas a red social, estadística de medio de difusión.</p>	<p>Mesa de Diálogo / MINTUR / Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor	Plan del Buen vivir Agenda para el cambio de Matriz Productiva Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística	DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados	Fortalecimiento de las relaciones entre el sector público, el sector privado y el comunitario que se dedica a las actividades de turismo de aventura como actividad principal o como actividad complementaria	Desarrollar un Plan de Turismo de Aventura para los próximos 10 años que marque las estrategias para el posicionamiento al Ecuador como un destino turístico de aventura a nivel mundial.	Ministerio de Turismo; Ministerio de la Producción e Industria; Defensoría del Consumidor; Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo; INEN; SAE; SETEC GAD'S; Sector privado Comunidades; Academia
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Realizar un diagnóstico técnico que refleje la realidad del Turismo de Aventura en el Ecuador, poniendo especial énfasis en la informalidad, la ilegalidad de las actividades, frecuencia de accidentes según actividad, frecuencia de fatalidades.	Análisis: 1) Actividades de TA por provincia*100/total de actividades inventariadas 2) Actividades de TA por especialidad*100/total de actividades inventariadas 3) Actividades de TA regularizadas*100/total de actividades inventariadas 4) Actividades de TA ilegales*100/total de actividades inventariadas 5) Accidentes de TA por especialidad*100/total de accidentes 5 últimos años 6) Fatalidades de TA por especialidad*100/total de fatalidades 5 últimos años	Documento Diagnóstico Turismo Aventura en el Ecuador	12 meses	1) TDR's elaborados y publicados para contratación de consultoría a través del sistema designado por la mesa de diálogo 2) Número de propuestas presentadas para realizar el diagnóstico 3) Contrato por consultoría 4) Número de informes de avances de consultoría (1 por mes) 5) Documento final Diagnóstico Turismo de Aventura en el Ecuador	Mesa de Diálogo / MINTUR / Academia

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir Agenda para el cambio de Matriz Productiva Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de diálogo entre los actores sociales involucrados</p>	<p>Fortalecimiento de las relaciones entre el sector público, el sector privado y el comunitario que se dedica a las actividades de turismo de aventura como actividad principal o como actividad complementaria</p>	<p>Desarrollar un Plan de Turismo de Aventura para los próximos 10 años que marque las estrategias para el posicionamiento al Ecuador como un destino turístico de aventura a nivel mundial.</p>	<p>Ministerio de Turismo; Ministerio de la Producción e Industria; Defensoría del Consumidor; Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo; INEN; SAE; SETEC GAD'S; Sector privado Comunidades; Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Desarrollar un Plan Participación de Calidad y Seguridad en el Turismo de Aventura por 10 años con el objetivo de posicionar al Destino Ecuador a nivel mundial</p>	<p>Sistema de indicadores seguimiento de Plan Turismo de Aventura: 1) Número de llegadas internacionales por turismo de aventura*100 / Total de llegadas internacionales al Ecuador 2) Número de actividades de aventura realizadas por turistas nacionales *100 / Total de desplazamientos del turismo nacional 3) Estadística de seguimiento y frecuencia por actividad de aventura. 4) 1) Presencia en ferias especializadas por año*100/ presencia de destino Ecuador total ferias por año</p>	<p>Sistema de seguimiento de Plan Calidad y Seguridad implementado</p>	<p>10 años</p>	<p>1 documento Plan de Desarrollo de la Calidad y la Seguridad en el Turismo de Aventura / 1 acta de aprobación de Plan / Número de actores sociales socializados con el Plan de Desarrollo de la Calidad y la Seguridad en el Turismo de Aventura</p>	<p>Observatorio de TA liderado por la academia con apoyo de MINTUR y colaboración de sector privado y comunitario</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan del Buen vivir                      Agenda para el cambio                      de Matriz Productiva                      Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>DIÁLOGO: falta de                      diálogo entre los actores                      sociales involucrados</p>	<p>Fortalecimiento de las                      relaciones entre el sector                      público, el sector privado y el                      comunitario que se dedica a                      las actividades de turismo de                      aventura como actividad                      principal o como actividad                      complementaria</p>	<p>Desarrollar un Plan de Turismo de                      Aventura para los próximos 10 años                      que marque las estrategias para el                      posicionamiento al Ecuador como                      un destino turístico de aventura a                      nivel mundial.</p>	<p>Ministerio de Turismo;                      Ministerio de la Producción e                      Industria; Defensoría del                      Consumidor; Subsecretaría de                      Seguridad y Gestión de                      Riesgo; INEN; SAE; SETEC                      GAD'S; Sector privado                      Comunidades; Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Desarrollar un Plan                      Participación de Calidad y                      Seguridad en el Turismo de                      Aventura por 10 años con el                      objetivo de posicionar al                      Destino Ecuador a nivel                      mundial</p>	<p>Sistema de indicadores                      seguimiento seguridad,                      riesgo, accidentes:                      1) Estadística de                      seguimiento de                      accidentes por actividad,                      tomando en cuenta la                      línea base levantada en                      el diagnóstico                      Número de empresas                      que han implementado                      sistemas de gestión de                      calidad, riesgo y                      seguridad en relación a                      línea base levantada en                      el diagnóstico</p>	<p>Sistema de seguimiento                      de Plan Calidad y                      Seguridad implementado</p>	<p>10 años</p>	<p>Informe mensual indicadores de                      sistema de seguimiento</p>	<p>Observatorio de TA liderado                      por la academia con apoyo de                      MINTUR y colaboración de                      sector privado y comunitario</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>METROLOGÍA: falta de                      parámetros técnicos                      medibles que puedan                      contribuir a la seguridad                      y el manejo preventivo                      del riesgo</p>	<p>Creación de un sistema de                      seguimiento y control con                      parámetros técnicos unificados                      y abalados que conformen la                      metrología del Turismo de                      Aventura</p>	<p>Formación de un comité técnico                      que se encargue de determinar los                      parámetros técnicos, métodos y                      herramientas de auditoría y control                      que sirvan tanto como metrología                      legal en caso de accidentes o                      fatalidad como de metrología                      técnica para realizar la evaluación                      de la conformidad</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria                      Defensoría del Consumidor                      Subsecretaría de Seguridad y                      Gestión de Riesgo                      INEN                      GAD'S                      Sector privado                      Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Crear un documento técnico                      para cada una de las actividades                      de aventura donde se                      especifiquen los parámetros                      técnicos para desarrollar el                      control de la seguridad en                      especial el relacionado a                      equipos e infraestructuras                      especiales.</p>	<p>1) Número de                      actividades de aventura                      a las que se les asigna                      metrología para equipos                      *100/ Número de                      actividades de aventura                      analizadas                      2) Número de                      actividades de aventura                      a las que se les asigna                      metrología para                      infraestructura *100/                      Número de actividades                      de aventura analizadas</p>	<p>100 % de las actividades                      analizadas,                      determinando cuales                      necesitan y cuales no                      necesitan metrología en                      equipo e infraestructura</p>	<p>12 meses</p>	<p>Documento técnico Metrología para                      el turismo de aventura / Número de                      actividades relacionadas al turismo                      de aventura analizadas para                      determinar la pertinencia de                      metrología / Número de                      infraestructuras relacionadas al                      turismo de aventura que debe tener                      seguimiento metrológico / Número                      de estructuras que obligatoriamente                      deben tener seguimiento                      metrológico</p>	<p>Ministerio Turismo /                      Academia</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>METROLOGÍA: falta de                      parámetros técnicos                      medibles que puedan                      contribuir a la seguridad                      y el manejo preventivo                      del riesgo</p>	<p>Especificar cuáles podrían ser                      las evaluaciones de la                      conformidad complementarias                      al turismo aventura en especial                      las relacionadas a la                      infraestructura.</p>	<p>Formación de un comité técnico                      que se encargue de determinar los                      parámetros técnicos, métodos y                      herramientas de auditoría y control                      que sirvan tanto como metrología                      legal en caso de accidentes o                      fatalidad como de metrología                      técnica para realizar la evaluación                      de la conformidad</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria                      Defensoría del Consumidor                      Subsecretaría de Seguridad y                      Gestión de Riesgo                      INEN                      GAD'S                      Sector privado                      Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Desarrollar un manual que                      especifique cuales son las no                      conformidades relacionadas al                      control de la seguridad para                      infraestructuras</p>	<p>Número de evaluaciones                      de conformidad                      realizadas en                      infraestructuras y                      equipos por actividad                      relacionada al Turismo                      de Aventura *100/                      Número de                      inconformidades</p>	<p>100% de                      inconformidades                      evaluadas</p>	<p>permanente</p>	<p>Software o modelo desarrollado</p>	<p>Observatorio de TA liderado                      por la academia con apoyo de                      MINTUR y colaboración de                      sector privado y comunitario</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>METROLOGÍA: falta de                      parámetros técnicos                      medibles que puedan                      contribuir a la seguridad                      y el manejo preventivo                      del riesgo</p>	<p>Crear una herramienta de uso                      obligatorio o voluntario que                      complemente el marco                      normativo para el control de                      infraestructuras y equipos                      utilizados en el turismo de                      aventura</p>	<p>Formación de un comité técnico                      que se encargue de determinar los                      parámetros técnicos, métodos y                      herramientas de auditoría y control                      que sirvan tanto como metrología                      legal en caso de accidentes o                      fatalidad como de metrología                      técnica para realizar la evaluación                      de la conformidad</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria                      Defensoría del Consumidor                      Subsecretaría de Seguridad y                      Gestión de Riesgo                      INEN                      GAD'S                      Sector privado                      Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Desarrollar un software o un                      modelo Excel que pueda ser                      usado por las operadoras de                      turismo que facilite el control                      de la seguridad relacionado al                      uso, reposición y cambio de                      equipos.</p>	<p>1) Número de empresas                      que utilizan la                      herramienta*100/Número                      de empresas registradas                      en catastro MINTUR</p>	<p>100% de empresas de                      catastro MINTUR                      utilizando software</p>	<p>permanente</p>	<p>Informe mensual indicadores de                      sistema de seguimiento</p>	<p>Observatorio de TA liderado                      por la academia con apoyo de                      MINTUR y colaboración de                      sector privado y comunitario</p>

**Tabla 8: Continuación...**

CONTEXTO POLÍTICO LEGAL	PLANIFICACIÓN NACIONAL	BRECHA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTRATEGIA	ACTORES INVOLUCRADOS
CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor	Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística	EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD: ausencia de empresas especializadas para la evaluación de conformidad en turismo de aventura que promuevan modelos de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo	Promover la creación de organismos de evaluación de la conformidad e inspección especializados en turismo de aventura	Crear un programa con fondo gubernamental para promover el desarrollo del componente de evaluación de la conformidad relacionado al sistema de gestión de seguridad y cálculo de riesgo en el turismo de aventura	Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN GAD'S Sector privado Academia
ACCIONES	INDICADORES	META	PERIODICIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABILIDAD
Desarrollar de esquemas de evaluación de la conformidad en tres ámbitos: 1) Ámbito específico por actividad apoyando el reglamento de operación turística de aventura; 2) Ámbito general: sistema de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo como propone ISO 21101:2014; 3) Ámbito profesional: perfiles de guías por actividad del turismo de aventura que ayudaría a promover la responsabilidad durante la actividad e incorporaría las etapas de prevención y postventa.	1) Número de esquemas de certificación por actividades de aventura*100/Total de actividades de aventura (ver tabla#3) 2) Esquemas de certificación general sistema de gestión 3) Número de esquemas de certificación profesional por niveles de gestión y por especialización*100/ Total de actividades de aventura (ver tabla#3)	100% de esquemas elaborados por: actividad, por perfil profesional y por sistema de gestión de la seguridad	12 meses	Un documento por esquema elaborado y aprobado por la mesa de diálogo	SETEC / MINTUR / ACADEMIA / ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD (oec)

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD: ausencia de empresas especializadas para la evaluación de conformidad en turismo de aventura que promuevan modelos de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo</p>	<p>Promover la creación de organismos de evaluación de la conformidad e inspección especializados en turismo de aventura</p>	<p>Crear un programa con fondo gubernamental para promover el desarrollo del componente de evaluación de la conformidad relacionado al sistema de gestión de seguridad y cálculo de riesgo en el turismo de aventura</p>	<p>Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN GAD'S Sector privado Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Incentivar la creación de entidades privadas relacionadas a la evaluación de la conformidad.</p>	<p>Número de entidades privadas evaluadoras de la conformidad creadas</p>	<p>5 entidades privadas creadas con alcance de evaluación a nivel nacional, provincial o cantonal</p>	<p>12 meses</p>	<p>Registro de empresas certificadoras MINTUR / SAE</p>	<p>Ministerio de Turismo / SAE</p>
<p>Concretar los incentivos ambientales que se contemplan en el Acuerdo ministerial 140 de 9 incentivos para motivar la certificación</p>	<p>Número de incentivos oficializados y socializados para cumplimiento de acuerdo ministerial 140 / Número de empresas turísticas beneficiadas por incentivos</p>	<p>2 incentivos publicados y creados / 5 entidades privadas BENEFICIADAS</p>	<p>12 meses</p>	<p>Registro de empresas certificadoras MINTUR / SAE</p>	

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR                      ART. 320 ART. 336 Ley                      Sistema Nacional de Calidad                      Reglamento Calidad Ley de                      Turismo Reglamento Operación                      Aventura Ley Defensa del                      Consumidor Reglamento                      Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la                      Calidad Plan Integral de                      Asistencia Turística</p>	<p>EVALUACIÓN DE LA                      CONFORMIDAD:                      ausencia de empresas                      especializadas para la                      evaluación de                      conformidad en turismo                      de aventura que                      promuevan modelos de                      gestión de la seguridad y                      cálculo del riesgo</p>	<p>Promover la creación de                      organismos de evaluación de                      la conformidad e inspección                      especializados en turismo de                      aventura</p>	<p>Crear un programa con fondo                      gubernamental para promover el                      desarrollo del componente de                      evaluación de la conformidad                      relacionado al sistema de gestión de                      seguridad y cálculo de riesgo en el                      turismo de aventura</p>	<p>Ministerio de Turismo                      Ministerio de la Producción e                      Industria                      Defensoría del Consumidor                      Subsecretaría de Seguridad y                      Gestión de Riesgo                      INEN                      GAD'S                      Sector privado                      Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Crear un programa de asistencia                      técnica para la implementación                      de modelos de gestión</p>	<p>Número de empresas e                      instituciones                      beneficiadas por el                      programa de asistencia                      técnica / número de                      empresas e instituciones                      dedicadas el turismo de                      aventura</p>	<p>5empresas beneficiadas</p>	<p>6 meses</p>	<p>Programa asistencia técnica creado                      y en ejecución</p>	<p>SETEC / MINTUR /                      ACADEMIA /                      ORGANISMOS                      EVALUADORES DE LA                      CONFORMIDAD (oec)</p>

**Tabla 8: Continuación...**

<b>CONTEXTO POLÍTICO LEGAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN NACIONAL</b>	<b>BRECHA</b>	<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>
<p>CONSTITUCIÓN ECUADOR ART. 320 ART. 336 Ley Sistema Nacional de Calidad Reglamento Calidad Ley de Turismo Reglamento Operación Aventura Ley Defensa del Consumidor Reglamento Defensa Consumidor</p>	<p>Plan Nacional de la Calidad Plan Integral de Asistencia Turística</p>	<p>EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD: ausencia de empresas especializadas para la evaluación de conformidad en turismo de aventura que promuevan modelos de gestión de la seguridad y cálculo del riesgo</p>	<p>Promover la creación de organismos de evaluación de la conformidad e inspección especializados en turismo de aventura</p>	<p>Crear un programa con fondo gubernamental para promover el desarrollo del componente de evaluación de la conformidad relacionado al sistema de gestión de seguridad y cálculo de riesgo en el turismo de aventura</p>	<p>Ministerio de Turismo Ministerio de la Producción e Industria Defensoría del Consumidor Subsecretaría de Seguridad y Gestión de Riesgo INEN GAD'S Sector privado Academia</p>
<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>META</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<p>Formar en MINTUR y GADS descentralizados un departamento con un equipo de inspectores de actividades de aventura en 3 ámbitos: 1) Gestión por actividad: equipos, servicios, infraestructuras, personal 2) Gestión de seguridad y riesgo 3) Control de Certificaciones de Competencias laborales para el turismo de aventura</p>	<p>1) Número de personas formadas en inspección y evaluación de conformidad del Turismo de Aventura por actividad (ver tabla #3) 2) Número de evaluadores de la conformidad acreditados en evaluación de la conformidad del Turismo de Aventura por actividad (ver tabla #3)</p>	<p>25 auditores certificados 25 evaluadores de conformidad certificados</p>	<p>6 meses</p>	<p>Registro de licencias como inspectores y como evaluadores de conformidad acreditados</p>	<p>SETEC / MINTUR / ACADEMIA / ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD (oec)</p>

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES.

- El turismo de aventura en el Ecuador significa una oportunidad de negocio sostenible con una proyección de crecimiento sobre el 10% a nivel internacional, está necesita entrar en un proceso de profesionalización que vaya de la mano de la incorporación sería y comprometida de sistemas de gestión de calidad con visión al manejo de la seguridad y cálculo del riesgo.
- Aunque el sector turístico está considerado como un sector de desarrollo prioritario hay muy pocos estudios diagnósticos al respecto de la realidad, tampoco existe una planificación con proyección que incluya factores como la calidad.
- La Infraestructura de Calidad en el turismo de aventura en el Ecuador se sustenta bajo la Ley Sistema Nacional de Calidad y su reglamento que otorga el marco jurídico y el contexto político.
- Se determinaron tres brechas que constituyen los puntos neurálgicos para que se lleve adelante una IC eficiente que aporte al desarrollo del sector del turismo, la primera es la falta de diálogo y acercamiento entre los principales actores sociales involucrados, la segunda es la falta de una definición de parámetros técnicos que aporten al control, inspecciones y gestión de las actividades en dos componentes vitales: equipos e infraestructuras; el último punto es la inexistencia de entidades especializadas en la evaluación de la conformidad.
- No hay evidencias de parámetros técnicos o indicadores de seguimiento en el control e inspecciones realizadas al turismo de aventura, esto se podría considerar como un punto grave por el factor de riesgo que está presente en este tipo de actividades turísticas.
- En normalización el Ecuador cuenta con una herramienta valiosa que es la norma NTE INEN-ISO 21101: Turismo de Aventura Sistemas de Gestión de la Seguridad.

Requisitos, esta podría ser de máxima utilidad pero se desconoce si los tour operadores y empresas turísticas que desarrollan la actividad podrían incorporarla.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Coincidiendo con el estudio de Tutillo (2015) una normativa y la reglamentación correspondiente a un sector debería ser posterior a un estudio de la realidad de la actividad, por tanto se recomienda que se establezcan planificaciones con sentido lógico, objetivos claros y tiempos de cumplimiento, al momento el MINTUR tiene dentro de sus objetivos la actualización de la legislación vigente pero esta no responde a un análisis integral donde factores como la IC este contemplado.
- El fundamento más importante de las relaciones comerciales en el turismo es la confianza, esta se debe fomentar desde la gestión del destino turístico, es imperativo que todos los actores sociales creen espacios de encuentro para fomentar el diálogo y los acuerdos en pos del desarrollo del sector, la seguridad y satisfacción del cliente.
- Es imperativo que dentro de la planificación sectorial se considere la interacción de los actores sociales, mesas de trabajo conjuntas y socializaciones donde se considere la opinión con posibilidades de cambios a lo planteado.
- Frente al incremento de accidentes en el turismo de aventura se recomienda que se considere la alternativa de la certificación obligatoria a todas las empresas que trabajan en esta actividad.
- Se debe incorporar dentro de la formación profesional temas relacionados a la gestión de la calidad y que respondan a la especialización de cada una de las actividades que se desarrollan en el sector turístico.
- Se recomienda aplicar la presente propuesta, es vital que se establezcan canales de diálogo para la revisión del reglamento de actividades turísticas o la posibilidad de un enlace con normas vigente que podrían aportar en temas como la gestión de la calidad de los servicios, de las infraestructuras y de los equipos, además aportarían en la gestión del riesgo que requiere el levantamiento riguroso de datos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, K., & Guijarro, G. (2015). *Informe investigación Cadenas de Valor en el Aviturismo*. Quito.
- Anónimo. (2004). BID y Fenacaptur firman convenio hoy. *El Universo*, p. 1. Guayaquil. Retrieved from <http://www.eluniverso.com/2004/03/18/0001/18/93DC79BD4F2A4F6AAE65F76E1C9A155B.html>
- Armendáriz, C., & Castillo, A. (2007). *Propuesta metodológica para el levantamiento de perfiles por competencias de los puestos: ama de llaves y jefes de recursos humanos de hoteles*. UCT. Retrieved from [http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/497/1/PROPUESTA METODOLOGICA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PERFILES POR COMPETENCIAS DE LOS PUESTOS DE AMA DE LLAVES Y JEFE DE RRHH.pdf](http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/497/1/PROPUESTA%20METODOLOGICA%20PARA%20EL%20LEVANTAMIENTO%20DE%20PERFILES%20POR%20COMPETENCIAS%20DE%20LOS%20PUESTOS%20DE%20AMA%20DE%20LLAVES%20Y%20JEFE%20DE%20RRHH.pdf)
- ASEC. (2008). *Manual de Implementación de Buenas Prácticas de Ecoturismo Comunitario*. Quito.
- Beech, J., & Chadwick, S. (2006). *Modernización y calidad en la administración del turismo*. (S. A. Editorial Síntesis, Ed.). Madrid: Pearson Education Limited.
- Bentley, T. A., Page, S., & Walker, L. (2003). The Safety Experience of New Zealand Adventure Tourism Operators, 280–286.
- BID. (n.d.). *Memorando de Donantes: Ecuador sistema de certificación de competencias laborales en el sector turismo*. Retrieved from <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=430716>
- Biking Dutchman. (2016). Biking Dutchman. Retrieved July 15, 2016, from <http://www.bikingdutchman.com/es/>
- Boullon, R. (2002). *Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa*. (E. T. de M. Manchik, Ed.). Buenos Aires.
- Buckley, R. (n.d.). Adventure Tourism Research : a Guide to the Literature Adventure Tourism Research : a Guide to the Literature.
- Buckley, R. (2004). Skilled Commercial Adventure: the Edge of Tourism. In T. V. Singh (Ed.), *New Horizons in Tourism : Strange Experiences and Stranger Practices* (GB: CAB In). Cambridge. Retrieved from <http://puceftp.puce.edu.ec:2057/lib/puce/reader.action?ppg=53&docID=10073616&t>

m=1478105462057

- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (McGraw-Hil). México.
- Castillo, E., Martínez, F., & Vázquez, E. (2015). Tourism in Ecuador . New trends in sustainable tourism and contribution to economic growth. *Revista Galega de Economía*, (August 2016).
- Cater, C., & Cloke, P. (2007). Bodies in Action. *Royal Anthropological Intitute or Great Britain and Ireland*, 23(6), 13–16. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/4620397>
- CEPAL. (2004). *Comercio de Servicios Ambientales Vinculados al Turismo y Revisión de la Sostenibilidad del Turismo en Tres Casos de Estudio*.
- Clua, M. (2014). Sistema Argentino de Calidad Turística, Memoria de Implementación. Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación.
- Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales - INDECOPI. (2005). NTP-ISO/IEC 17000: 2005 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios generales. Lima.
- Consejo Sectorial de la Producción. (2010). *Agenda de Transformación Productiva*.
- Consejo Sectorial de la Producción. (2011). *Agenda de Transformación Productiva*, 278. Retrieved from [http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Agenda\\_Productiva\[1\].pdf](http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Agenda_Productiva[1].pdf)
- CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO. (2010). *Programa de certificación de turismo sostenible para operaciones turísticas de tierra*.
- Deming, W. (1982). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. (Ediciones). Madrid. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10219490>
- Dioni, S. (2012). Una norma ISO garantizará la seguridad en el turismo de aventura. Retrieved March 14, 2017, from <http://desnivel.com/mas-actividades/turismo-activo/una-norma-iso-garantizara-la-seguridad-en-el-turismo-de-aventura>
- Donaire, J. (1998). La reconstrucción de los espacios turísticos La geografía del turismo después del fordismo. *Sociedad E Territorio*, 28, 1–34.
- EcoGoals Consulting+Management. (2005). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR). Costa Rica.
- Espinosa. (2009). *Calidad Total*. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10316811>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. (Thomson Le).

- México.
- Finchelstein, D., Hallak, J. C., & Wersocky, M. (2016). *La infraestructura de calidad y competitividad en Argentina*. BID.
- Foronda, C., & García, A. (2009). La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos: Planes renovados. *Cuadernos de Turismo*, 89–110.
- Gallego, J. M., & Gutiérrez, L. H. (2016). *El Sistema Nacional de Calidad en Colombia Un análisis cualitativo del desarrollo*. (U. del R. Facultad de Economía, Ed.). BID. Retrieved from  
[file:///C:/Users/usuario/Documents/TESIS\\_MBA\\_ALMEIDA\\_laptop/TESIS\\_MBA\\_ALMEIDA/\\_bibliografia\\_tesis\\_mba/INFRAESTRUCTURA CALIDAD/IC EI Sistema Nacional de Calidad Colombia analisis cualitativo desarrollo sistema.pdf](file:///C:/Users/usuario/Documents/TESIS_MBA_ALMEIDA_laptop/TESIS_MBA_ALMEIDA/_bibliografia_tesis_mba/INFRAESTRUCTURA CALIDAD/IC EI Sistema Nacional de Calidad Colombia analisis cualitativo desarrollo sistema.pdf)
- Gheorghe, G. (2011). ADVENTURE TOURISM FEATURES IN THE CONTEXT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT. *Seria Stiinte Economice*, 41–49.
- González, R., & Mendieta, M. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la Competitividad de Destinos Turísticos. *Cuadernos de Turismo*, 23, 111–128.
- Gonzalves, J., Göthner, K.-C., & Rovira, S. (2014). Midiendo el Impacto de la Infraestructura de la Calidad en América Latina: experiencias, alcances y limitaciones. Santiago de Chile: CEPAL. Retrieved from  
[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36634/1/S2014154\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36634/1/S2014154_es.pdf)
- Göthner, K., & Rovira, S. (2011). *Impacto de la Infraestructura de la Calidad en América Latina* (CEPAL, GIZ). Santiago de Chile.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (McGraw-Hil). México.
- Gutierrez, S., & Rubio, M. (2009). El Factor Humano en los Sistemas de Gestión de Calidad del Servicio: un cambio de Cultura en las empresas turísticas. *Cuadernos de Turismo*, 23, 129–147.
- INEN/ISO/IEC. (2013). *Guía Práctica Ecuatorina. Normalización y actividades conexas- vocabulario general (ISO/IEC GUIDE 2:2004, IDT)* (No. GPE INEN-ISO/IEC 2).
- ISO. (1982). *Certificación principios y práctica* (ISO). Madrid.
- ISO. (2013). ISO/TR 21102:2013 Preview Adventure tourism Leaders Personnel competence. Retrieved March 14, 2017, from  
<https://www.iso.org/standard/54859.html>
- ISO. (2014a). ISO 21101:2014 Preview Adventure tourism -- Safety management systems -- Requirements. Retrieved March 14, 2017, from  
<https://www.iso.org/standard/54857.html>

- ISO. (2014b). ISO 21103:2014 Preview Adventure tourism Information for participants. Retrieved March 14, 2017, from <https://www.iso.org/standard/54861.html>
- ISO. (2015). *ISO 9000:2015* (Vol. 2015). Ginebra.
- Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2010). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Editorial ). Valencia.
- Lefcovich, M. (2009a). Calidad total. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10316733>
- Lefcovich, M. (2009b). *Calitividad* (El Cid Edi). Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10311228>
- López-Fresno, P. (2014). La Normalización, factor para la calidad y el comercio internacional. *Dossier Programa Regional de Apoyo a La Calidad Y a La Aplicación de Medidas Sanitarias Y Fitosanitarias En Centroamérica*, 18–29.
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad: nuevas perspectivas* (Grupo Edit). México.
- Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total* (Ediciones ). Madrid.
- MINCETUR. (2011). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. MINCETUR.
- MINCETUR. (2012). Instrumentos para promover la calidad en servicios turísticos en el Perú. Puno: MINCETUR.
- Ministerio Comercio, I. y T. Diario Oficial, Pub. L. No. 49762 (2016). Colombia.
- MINTUR. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible para Ecuador hacia el año 2020 “PLANDETUR 2020.”* Quito.
- MINTUR. (2009). Plan Integral de Marketing Turístico.
- MINTUR. (2012). Turismo Consciente.
- MINTUR. (2014). *Proyecto “ PROGRAMA NACIONAL PARA LA EXCELENCIA TURÍSTICA .”* Quito: MINTUR.
- MINTUR. (2017). *Boletín Mensual 2016-2017*. Retrieved from [https://public.tableau.com/shared/28X9CWY5G?:display\\_count=yes](https://public.tableau.com/shared/28X9CWY5G?:display_count=yes)
- MINTUR, Tourism & Leisure Advisory Services, & Fondo de Promoción Turística. (2014). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador*. Quito. Retrieved from [http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PIMTE\\_2014.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PIMTE_2014.pdf)
- OMT. (1999). *Turismo Sostenible y Gestión Municipal* (OMT). Madrid.
- OMT. (2008). Turismo de cruceros - Situación actual y tendencias, 257. <http://doi.org/10.18111/9789284412402>
- OMT. (2010). *Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la*

- sostenibilidad y las leyes del turismo : la experiencia de las Américas* (OMT). Madrid. Retrieved from [http://catalog.udg.edu/record=b1288501~S10\\*cat](http://catalog.udg.edu/record=b1288501~S10*cat)
- OMT. (2011). Regional Programme for the Americas. Retrieved October 19, 2016, from <http://americas.unwto.org/news/2011-06-30/turismo-consciente-una-propuesta-para-amar-la-vida>
- OMT. (2015). *Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos* (OMT). Madrid.
- OMT. (2016). Panorama OMT del turismo internacional. *Annual Report*, 12. <http://doi.org/10.18111/9789284416875>
- OPTUR. (2013). Norma Técnica de Operación Turística. Retrieved March 15, 2017, from [www.optur.org/norma-tecnica-operacion-turistica.html](http://www.optur.org/norma-tecnica-operacion-turistica.html)
- OPTUR, ASOGAL, ASEC, & FENACAPTUR. (2006). Propuesta de Norma Técnica Ecuatoriana de Turismo De Aventura Canyoning. Quito.
- Page, S. J., Steele, W., Connell, J., Page, S. J., Steele, W., & Connell, J. (2016). Analysing the Promotion of Adventure Tourism : A Case Study of Scotland Analysing the Promotion of Adventure Tourism : A Case Study of Scotland, 5085(October). <http://doi.org/10.1080/14775080600985358>
- Pérez de las Heras, M. (2003). *La Guía del Ecoturismo* (Mundi-Pren). Madrid.
- Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad* (MARCOMBO). Barcelona.
- Pollock, A. (2012). Conscious Travel : Signposts Towards a New Model for Tourism (pp. 1–11). Quito.
- Quinteo-Andrade, R. (n.d.). *Construyendo nuevos horizontes: comunidades y horizontes*. (A. Varea, Ed.). FMAM. PNUD.
- Registro Oficial. Ley del sistema ecuatoriano de la calidad, Pub. L. No. Ley 76 (2007). Ecuador.
- Registro Oficial. Reglamento especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (2007). Ecuador.
- Registro Oficial. Plan de Manejo del Área Nacional de Recreación El Boliche (2008). Ecuador.
- Registro Oficial. Ley de Turismo (2014). Ecuador.
- Registro Oficial. Reglamento de Operación Turística de Aventura, Pub. L. No. 1 (2014). Ecuador.
- Registro Oficial. (2015). Constitución de la Republica del Ecuador. Quito.
- Registro Oficial. Decreto Ejecutivo 860. Sistema Nacional de Cualificación y Capacitación

- Profesional., Pub. L. No. 666 (2016). Ecuador.
- Registro Oficial. Procedimientos para la Declaración y Gestión de Áreas Protegidas, Pub. L. No. 083 (2016). Ecuador.
- Registro Oficial. Reglamento de Guianza Turística (2016). Ecuador.
- Registro Oficial. Reglamento de Guianza Turística para Régimen Especial de Galápagos, Pub. L. No. 002 (2016). Ecuador.
- Ruiz-Canela, J. (2004). *La Gestión de la Calidad* (Alfaomega ). México.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. (OMT, Ed.). Madrid.  
<http://doi.org/10.1016/j.annals.2013.07.001>
- Sancho, A., Parre, S., Talaya, E., Mond, J. A., Santamar, L. M., Brea, A. F., ... Fern, P. (2008). revista de ANÁLISIS TURÍSTICO.
- Sanetra, C., & Marbán, R. (2007). *Enfrentando el Desafío Global de la Calidad: Una infraestructura nacional de la calidad*. OEA.
- Secretaría de Turismo. (2003). NORMA Oficial Mexicana NOM-05-TUR-2003 Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio. Mexico DF.
- Senplades. (2013). Plan Nacional Buen Vivir 2013-2017.pdf. *SENPLADES-Ecuador*.
- SERNATUR. (2014). Gobierno de Chile. Retrieved March 13, 2017, from <http://www.calidadturistica.cl/noticias/sernatur-lanza-primer-manual-de-gestion-del-riesgo-para-servicios-de-turismo-aventura/>
- Sevilla Siglo XXI, S. A. (2009). *Cuaderno para emprendedores y empresarios: gestión de la calidad total*. (E. C. Editor, Ed.). Córdova. Retrieved from <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10316838>
- Singh, T. V. (2004). Tourism Searching for New Horizons: an Overview. In T. V. Singh (Ed.), *New Horizons in Tourism : Strange Experiences and Stranger Practices* (GB: CAB In, p. 221). Cambridge. Retrieved from <http://puceftp.puce.edu.ec:2057/lib/puce/reader.action?ppg=237&docID=10073616&tm=1478103894964>
- Smart Voyager. (2015). Smart Voyager.
- Steynberg, L., & Grundling, J. P. (n.d.). Sustainability of adventure tourism : the economic highway, 84, 1419–1428.
- Tutillo, E. (2015). *Propuesta de un Modelo de Infraestructura de Calidad para el Sector Eléctrico: Cocinas de Inducción*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- UNWTO. (2014). *Global Report on Adventure Tourism AM Reports : Volume nine*

- (UNWTO). Madrid.
- UNWTO. (2017). International tourism - strongest half-year results since 2010. *UNWTO World Tourism Barometer*, 15(August), 1–7.
- Valiente, O. (2008). *Fundamentos y Principios Básicos para la Calidad en la Edificación*. (Editorial ). Valencia.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad en el servicio* (Universida). Bogotá.
- Velasco, J., & Campins, J. (2005). *Introducción a la gestión de la calidad. Generalidades y control estadístico*. (Pirámide). Madrid.
- Weihermüller, L., & Jentzsch, F. (2011). A niche market full off niches. *The Long Tail of Tourism*, 77–86. <http://doi.org/10.1007/978-3-8349-6231-7>
- Williams, P., & Soutar, G. (2005). Close to the “ edge ”: Critical issues for adventure tourism operators Close to the “ Edge ”: Critical Issues for Adventure Tourism Operators. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(September), 247–261. <http://doi.org/10.1080/10941660500309614>

## 7. ANEXOS

### Anexo 1: Requisitos para la Operación de Actividades de Rapel en Turismo de Aventura

**NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL**

**NTS  
AV011**

2007-03-15

---

**REQUISITOS PARA LA OPERACIÓN DE  
ACTIVIDADES DE RAPEL EN TURISMO DE  
AVENTURA**



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

Viceministerio de Turismo



CONSEJO PROFESIONAL  
DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO

E: TOURISM ADVENTURE – RAPEL ACTIVITIES,  
OPERATION REQUIREMENTS

---

CORRESPONDENCIA:


---

DESCRIPTORES: amés, cuerdas, descensos, equipos,  
escalada, guianza, nudos, operación,  
prestador de servicios turísticos,  
seguridad, rapel, rescate, turismo

---

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=62310&name=NTSAV011\\_Publicada.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=62310&name=NTSAV011_Publicada.pdf&prefijo=file)

## Anexo 2: Anexo 2: Normas SERNATUR CHILE



**SELLO DE  
Calidad  
Turística**

INICIO
EL SELLO DE CALIDAD
CERTIFICACIÓN
PREGUNTAS FRECUENTES
DOCUMENTOS DESCARGABLES
NOTICIAS
CONTACTO

---

Inicio » La Certificación » Normas y Documentos »

### Normas de Turismo Aventura

10 de Agosto de 2011 Recomendar [Twitter](#)

1.- Prerequisitos para la Certificación


[Cuestionario de autoevaluación de estándares de seguridad de turismo aventura](#)

2.- Normas de Turismo Aventura.

Alta montaña – Requisitos	NCh2951.Of2005
Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos	NCh2998.Of2006
Buceo en apnea – Requisitos	NCh3012.Of2006
Buceo recreativo autónomo – Requisitos	NCh2958.Of2005
Cabalgatas – Requisitos	NCh3001.Of2006
Canotaje – Requisitos	NCh2996.Of2006
Cicloturismo – Requisitos	NCh3050.Of2007
Descenso en balsa o rafting – Requisitos	NCh2991.Of2006
Deslizamiento sobre arena o sandboard – Requisitos	NCh3062.Of2007
Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos	NCh3017.Of2006
Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) – Requisitos	NCh3023.Of2006
Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos	NCh3025.Of2006
Escalada en roca – Requisitos	NCh3018.Of2006
Excursionismo o trekking – Requisitos	NCh2985.Of2006
Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos	NCh3034.Of2006
Montaña – Requisitos	NCh2962.Of2006
Motos acuáticas y jetsky – Requisitos	NCh3103.Of2007
Observación de flora y fauna – Requisitos	NCh3069.Of2007
Paseos en banano – Requisitos	NCh3097.Of2007
Paseos náuticos – Requisitos	NCh3016.Of2006
Pesca recreativa – Requisitos	NCh3008.Of2006
Recorrido en vehículos todo terreno u off road – Requisitos	NCh3054.Of2007
Senderismo o hiking – Requisitos	NCh2975.Of2006
Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza – Requisitos	NCh3014.Of2006

**Calidad Turística**


Sello de Calidad Turística




**Destacados**

Buscador

Encuentra aquí **Servicios Turísticos Certificados**


Alojamiento 

**Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos**




**empréndete Turismo** PROGRAMAS DE FOMENTO

Descarga **Material Gráfico**

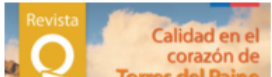


**BANCO AUDIOVISUAL**

Guía de Alojamientos **Turísticos Accesibles**

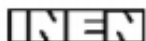


Revista **Calidad en el corazón de Torres del Paine**



<http://www.calidadturistica.cl/la-certificacion/normas-y-documentos/turismo-aventura/>

**Anexo 3: NTE INEN 2461:08: Turismo. Guía Especializado en Turismo de Aventura. Requisitos de Competencias Laborales.**



**INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 461:2008**

---

**TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN TURISMO DE AVENTURA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. SPECIALIST ADVENTURE TOURISM GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENTE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en turismo de aventura, requisitos  
SV 06.05-404  
CDU: 338.48-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<http://normaspdf.inen.gob.ec/pdf/nte/2461.pdf>

**Anexo 4: Turismo. Guía Especializado en Áreas Naturales. Requisitos de Competencia Laboral.**



**INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN**

Quito - Ecuador

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 444:2008**

---

**TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN AREAS NATURALES.  
REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

**TOURISM. SPECIALIST NATURAL AREAS GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.**

**First Edition**

---

**DESCRIPTORES:** Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en áreas naturales, requisitos  
SV 06.05-402  
CDU: 338.48-057  
CIUJ: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<http://normaspdf.inen.gob.ec/pdf/nte/2444.pdf>

**Anexo 5: TURISMO DE AVENTURA — SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD - REQUISITOS (ISO 21101:2014, IDT)**



Servicio Ecuatoriano de Normalización

Quito – Ecuador

**NORMA  
TÉCNICA  
ECUATORIANA**

**NTE INEN-ISO 21101**

Primera edición  
2016-08

**TURISMO DE AVENTURA — SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA  
SEGURIDAD — REQUISITOS (ISO 21101:2014, IDT)**

ADVENTURE TOURISM — SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS — REQUIREMENTS (ISO  
21101:2014, IDT)

---

Correspondencia:

Esta Norma Técnica Ecuatoriana es una traducción idéntica de la Norma Internacional ISO 21101:2014.

---

DESCRIPTORES: Ocio, turismo, aventura, sistemas de gestión, seguridad  
ICS: 03.200; 03.080.30

23 Páginas
---------------

© ISO 2014 – Todos los derechos reservados  
© INEN 2016

[http://apps.normalizacion.gob.ec/fileserver/2016/nte\\_inen\\_iso\\_21101.pdf](http://apps.normalizacion.gob.ec/fileserver/2016/nte_inen_iso_21101.pdf)

Anexo 6: Reglamento de operación turística de aventura

# REGISTRO OFICIAL™

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado  
Presidente Constitucional de la República

## SUPLEMENTO

Año I - Nº 181

Quito, martes 11 de febrero de 2014



INTELIGENCIA JURÍDICA

### LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Art. 10.- El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras.

No son objeto de protección:

- a) Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí, los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, ni su aprovechamiento industrial o comercial; y,
- b) Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, así como sus traducciones oficiales.

"Registro Oficial" es marca registrada del Tribunal Constitucional de la República del Ecuador.

### SUMARIO:

Págs.

FUNCIÓN EJECUTIVA

ACUERDO:

MINISTERIO DE TURISMO:

20140001 Expídese el Reglamento de Operación Turística de Aventura ..... 1

GOBIERNOS AUTÓNOMOS  
DESCENTRALIZADOS

ORDENANZA MUNICIPAL:

07-2013 Cantón Playas: Que regula la formación de los catastros prediales inmobiliarios, la determinación, el control, administración y recaudación del impuesto a los predios para el bienio 2014-2015 ..... 49

No. 20140001

EL MINISTRO DE TURISMO

Considerando:


Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas modalidades turísticas establecidas conforme a la ley.

Que, el turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del buen vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social.

Que, en armonía con los conceptos de calidad, el Ministerio de Turismo es promotor del turismo consciente, concebido como una experiencia de vida transformadora que genere un crecimiento personal, con base en un pacto de convivencia, responsabilidad, respeto mutuo y comunión entre los agentes turísticos, el turista y el

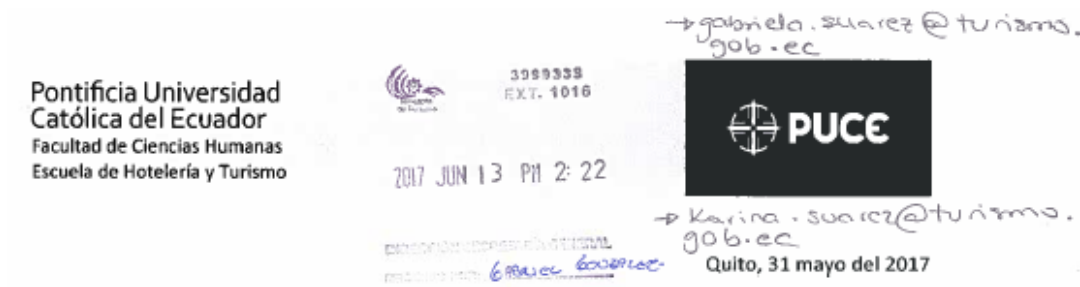
<http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/ImageVisualizer/ImageVisualizer.aspx?id=FF9B660159F19F5C7768B5E3254C7831C36D963D&type=RO&pagenum=1>

Anexo 7: Reglamento especial de turismo en Áreas Naturales Protegidas.

<p><b>REGISTRO OFICIAL</b></p> <p>Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República</p> <hr/> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p><b>Año III - Nº 672</b></p> <p><b>Quito, martes 19 de enero de 2016</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL DERECHO</b></p> <p><b>LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL</b></p> <p>Art. 10.- El derecho de autor protege también la forma de expresión mediante la cual las ideas del autor son descritos, explicadas, ilustradas o ocupadas en las obras.</p> <p>No son objeto de protección:</p> <p>a) Las ideas contenidas en las obras, los procedimientos, métodos de operación o conceptos matemáticos en sí, los sistemas o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas, si su aprovechamiento industrial o comercial, y;</p> <p>b) Las disposiciones legales y reglamentarias, las resoluciones judiciales y los actos, acuerdos, deliberaciones o dictámenes de los organismos públicos, así como sus indicaciones técnicas.</p> <p><small>REGISTRO OFICIAL, ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL EJECUTIVO en línea registrado de la Corte Constitucional de la República del Ecuador.</small></p> </div> </div>	<p><b>SUMARIO:</b></p> <p style="text-align: right;">Figs.</p> <p><b>FUNCIÓN EJECUTIVA</b></p> <p><b>ACUERDOS:</b></p> <p><b>MINISTERIO DEL INTERIOR:</b></p> <p><b>Legalícese la comisión de servicios con remuneración de los siguientes funcionarios:</b></p> <table border="0"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6417</td> <td>Cpts. Ramiro Javier Castro Martínez y otro.....</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6418</td> <td>Dra. Diana Espinoza Valdez y otros.....</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6419</td> <td>Sgpp. Luis Alberto Olmedo Alcegar y otro .....</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6420</td> <td>Cpts. Esteban Guzmán Peñarasa, Jefe de Seguridad del Viceministerio de Seguridad Interna y otro .....</td> <td style="text-align: right;">6</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6421</td> <td>Myr. Juan Carlos Guarderas Gallegas y otros .....</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">6422</td> <td>Dra. Diana Espinoza Valdez y otros .....</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> </table> <p><b>CONSEJO NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL:</b></p> <p>035/2015 Rectifíquese de oficio el error de tipo constante en el Artículo 3 del Acuerdo No. 031/2015 de 24 de agosto de 2015 .....</p> <p style="text-align: right;">9</p> <p><b>SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS:</b></p> <p><b>Deléguese funciones a las siguientes personas:</b></p> <table border="0"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">SGR-014-2015</td> <td>Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">SGR-015-2015</td> <td>Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....</td> <td style="text-align: right;">11</td> </tr> </table> <p><b>RESOLUCIONES:</b></p> <p><b>AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO:</b></p> <table border="0"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">243-ARCH-DJ-2015</td> <td>Deléguese atribuciones a la Dra. Rita Alexandra Chemi Jamí, Gestora de Infracciones Hidrocarburíferas encargada .....</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> </table>	6417	Cpts. Ramiro Javier Castro Martínez y otro.....	2	6418	Dra. Diana Espinoza Valdez y otros.....	3	6419	Sgpp. Luis Alberto Olmedo Alcegar y otro .....	5	6420	Cpts. Esteban Guzmán Peñarasa, Jefe de Seguridad del Viceministerio de Seguridad Interna y otro .....	6	6421	Myr. Juan Carlos Guarderas Gallegas y otros .....	7	6422	Dra. Diana Espinoza Valdez y otros .....	8	SGR-014-2015	Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....	10	SGR-015-2015	Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....	11	243-ARCH-DJ-2015	Deléguese atribuciones a la Dra. Rita Alexandra Chemi Jamí, Gestora de Infracciones Hidrocarburíferas encargada .....	12
6417	Cpts. Ramiro Javier Castro Martínez y otro.....	2																										
6418	Dra. Diana Espinoza Valdez y otros.....	3																										
6419	Sgpp. Luis Alberto Olmedo Alcegar y otro .....	5																										
6420	Cpts. Esteban Guzmán Peñarasa, Jefe de Seguridad del Viceministerio de Seguridad Interna y otro .....	6																										
6421	Myr. Juan Carlos Guarderas Gallegas y otros .....	7																										
6422	Dra. Diana Espinoza Valdez y otros .....	8																										
SGR-014-2015	Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....	10																										
SGR-015-2015	Lcda. Manuel Felipe Bazán Montenegro, Subsecretario General de Gestión de Riesgos .....	11																										
243-ARCH-DJ-2015	Deléguese atribuciones a la Dra. Rita Alexandra Chemi Jamí, Gestora de Infracciones Hidrocarburíferas encargada .....	12																										

<http://www.silec.com.ec/Webtools/LexisFinder/ImageVisualizer/ImageVisualizer.aspx?id=90F74382914D2536856E4CAFE78DD65791F229F8&type=RO&pagenum=2>

**Anexo 8: Evidencia Entrevista Departamento de Bienestar Turístico.**



Lic.  
María Gabriela Suarez  
Directora  
Bienestar Turístico  
Ministerio de Turismo del Ecuador

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la Escuela de Hotelería y Turismo, el objetivo del presente oficio es solicitarle su colaboración en la investigación "Análisis de la Infraestructura de Calidad para el Turismo de Aventura en el Ecuador" que realiza la profesora Mtr. Katalina Almeida, le solicitamos de la manera más comedida específicamente lo siguiente:

- Otorgar una cita para realizar una entrevista al respecto del tema
- Facilitar información estadística de casos y denuncias relacionadas al turismo de aventura.
- Información técnica relacionada con la denuncia realizada en el caso del turista Belga Sr. Víctor dos Santos Delgado, de 48 años, radicado en Suiza, fallecido el jueves 7 de enero de 2016, cuando su arnés se soltó del cable en el que practicaba canopy. Este caso se ha desarrollado en base al expediente público que reposa en la unidad judicial multicompetente con sede en el cantón Bucay y ha entrevistas con los abogados y testigos relacionados.

Le agradezco desde ya su colaboración al respecto, esta información será usada con un objetivo académico y tiene como finalidad contribuir a la progresión de una actividad turística de aventura con garantías de calidad y seguridad para los turistas.

Quedo a sus órdenes.

Atentamente

Mtr. Edison Cupuerán  
Director  
Escuela de Hotelería y Turismo



## Anexo 9: Proceso 09211-2016-00150



[Manual de Usuario](#) | [Video Tutorial](#)

### eSATJE - Consulta de Procesos

<b>ACTOR/OFENDIDO</b> Cédula/RUC/Pasaporte: <input type="text"/> Apellido(s)/Nombre(s): <input type="text"/>		<b>DEMANDADO/PROCESADO</b> Cédula/RUC/Pasaporte: <input type="text"/> Apellido(s)/Nombre(s): <input type="text"/>	
<b>NÚMERO DE PROCESO</b> Cód. dependencia: <input type="text" value="09211"/> - Año: <input type="text" value="2016"/> - No. Secuencial: <input type="text" value="00150"/>			
<a href="#">▶ Más filtros</a>			

BUSCAR

LIMPIAR

Registros encontrados: 2				
No.	Fecha de Ingreso	No. proceso	Acción/Infracción	Detalle
1	11/10/2016	09211-2016-00150G	DEPRECATORIO	
2	27/07/2016	09211-2016-00150	145 HOMICIDIO CULPOSO, INC.1	

Hacemos de la justicia una práctica diaria

Movimientos del proceso No.: 09211-2016-00150

Cerrar

No. de Ingreso	Fecha	Actor(es)/Ofendido(s)	Demandado(s)/Procesado(s)	Actuaciones judiciales
Dependencia jurisdiccional: UNIDAD JUDICIAL MULTICONPETENTE CON SEDE EN EL CANTÓN BUCAY Ciudad: BUCAY				
1	27/07/2016 11:44	CABRERA AVILA ROCIO YMELDA FISCALIA DE NARANJITO, AB. ORELLANA ORTIZ PEDRO ANTONIO	PIZA VASQUEZ JOYCE MARBEL REA GUALLI LADY CARLOTA BUSTAMANTE VIQUE LECDO ROBERTO GONZALEZ MATUTE WILSON ALFREDO	
Dependencia jurisdiccional: SALA ESPECIALIZADA PENAL DE LA CORTE PROVINCIAL DE GUAYAS Ciudad: GUAYAQUIL				
		CABRERA AVILA ROCIO YMELDA	PIZA VASQUEZ JOYCE MARBEL REA GUALLI LADY CARLOTA	

## Anexo 10: Evidencias Entrevista Dr. Juan Martínez.

**De:** ALMEIDA FERRI MARIA KATALINA <MKALMEIDA@puce.edu.ec>

**Enviado:** martes, 25 de abril de 2017 8:55

**Para:** [abjuanmartinez@hotmail.com](mailto:abjuanmartinez@hotmail.com)

**Asunto:** Solicitud Información PUCE QUITO

Sr. Dr. Juan Segundo Martínez Loo:

Reciba un cordial saludo, mi nombre es Katalina Almeida y soy docente de turismo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Quito), al momento estoy realizando un análisis sobre Calidad y Turismo de Aventura, por la importancia y la trascendencia que tiene el caso del ciudadano belga Sr. Víctor Dos Santos (proceso 09211-2016-001150) quisiera conversar con usted, nuestro interés es académico y el objetivo es aportar a la mejora de la actividad y al control de riesgo en la misma.

Le pido que por favor me indique si podemos conversar vía telefónica o celular, también podría realizar una visita a Guayaquil para una entrevista personal.

Si puede ayudarme quisiera saber quien realizó el análisis técnico o si se realizó algún tipo de peritaje y quien estuvo a cargo para poder realizarle una entrevista, nuestro interés le repito es académico y técnico.

Muchas gracias por su amable atención,

Mtr. Katalina Almeida

**De:** Juan Martínez Loo [<mailto:abjuanmartinez@hotmail.com>]

[➔ Siguiente](#) [➔ Anterior](#)

**Enviado el:** martes, 25 de abril de 2017 14:17

**Para:** ALMEIDA FERRI MARIA KATALINA

**Asunto:** Re: Solicitud Información PUCE QUITO

Estimada Katalina:

Puede llamarme a mi celular a mi oficina mañana Miércoles 26 de Abril a las 11h30 al 042512566 para hablar del tema

Saludos

Juan Martínez

**De:** Juan Martínez Loo [<mailto:abjuanmartinez@hotmail.com>]

**Enviado el:** miércoles, 26 de abril de 2017 11:55

**Para:** ALMEIDA FERRI MARIA KATALINA

**Asunto:** Re: Solicitud Información PUCE QUITO

FUNCIONARIOS MINISTERIO DE TURISMO:

ING. CONAN ANDRES DOYLET LÓPEZ y LCDO. JOSÉ LUIS FLORES BARZOLA, ambos funcionarios del Ministerio de Turismo que emitieron los Memorando Nros. MT-CZ5-2016-0193 y MT-CZ5-2016-0192, respectivamente, ambos del 13 de Enero del 2016 relativos a la Hostería Casa de Piedra de Bucay y a la Operadora Bucay Adventures, que obran en el expediente investigativo de la Fiscalía. A dichos funcionarios se los deberá citar en la Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo de la ciudad de Guayaquil, Edificio del Gobierno del Litoral, piso 8, y al teléfono 042068556, así como a los correos electrónicos [cdoylet@turismo.gob.ec](mailto:cdoylet@turismo.gob.ec) [jlflores@turismo.gob.ec](mailto:jlflores@turismo.gob.ec) [nmontenegro@turismo.gob.ec](mailto:nmontenegro@turismo.gob.ec)

NUMERO DE EXPEDIENTE EN FISCALIA DE NARANJITO

INSTRUCCIÓN FISCAL N° 092701816010004 (018-2016),

## Anexo 11: Reporte de Inspección Zona 5 MINTUR caso Belga Bucay



Ministerio  
de Turismo

### INFORME TECNICO

Fecha: 27 de abril 2017

Responsable: Conan Doyet

Tema: Informe Caso Turista Belga

#### Antecedente:

El 07/01/2016 el accidente del ciudadano belga VICTOR DO SANTOS DELGADO, de 44 años de edad, ocurrido en el establecimiento CASA DE PIEDRA

Turista de origen belga Víctor dos Santos Delgado, de 48 años, fallecido el 07 de enero de 2016, mientras practicaba 'canopy' en las instalaciones de hostería Casa de Piedra, del recinto Esperanza Alta, en el kilómetro 7,5 de la vía a Bucay (Guayas).

El establecimiento en Casa de Piedra Bucay posee Registro de Turismo otorgado como Hostería de Tercera categoría con fecha 16/01/2014, con capacidad de 6 habitaciones, piscina, área de comedor, área de camping y parqueo, adicionalmente el propietario posee terrenos aledaños donde se encuentran instalaciones para realizar la actividad de canopy.

#### Acciones realizadas:

El 12 de enero del 2016 se visitó el establecimiento CASA DE PIEDRA BUCAY observando que las instalaciones se encontraban desordenadas, deterioradas y sin mantenimiento, posteriormente se procedió a clausurar al alojamiento en mención por la ejecución de actividades ajenas al registro otorgado como lo son las actividades de Turismo de Aventura, mismas que deben ser realizadas y comercializadas por una Agencia de Viajes - Operadora de turismo especializada en actividades de aventura, cumpliendo con los requisitos, certificaciones y capacitaciones correspondientes, como lo establece el respectivo Reglamento de Turismo de Aventura.

El mismo día se visitó el local donde funcionaba "Bucay Adventours", de propiedad del señor Wilson Gonzales, constatando que el mismo se encontraba con las puertas cerradas y que ya habían quitado los letreros del local que se comercializaba como Operador de Turismo, intentando comunicarnos con alguna persona del edificio sin que nadie atiende el timbre del mismo, por lo cual se procedió a colocar los sellos de clausura por realizar actividades turísticas sin los permisos correspondientes, y se dejó la resolución adjunta a los sellos en la pared del local para constancia de los propietarios de la gestión realizada. Finalmente

El Ministerio de Turismo viene trabajando en coordinación con la Fiscalía General del Estado desde que recibió el reporte del accidente por este caso; las investigaciones previas determinaron que la operadora turística no contaba con los permisos respectivos para su funcionamiento.

A su vez el Mintur ha realizado los procesos respectivos conjuntamente con la Cancillería para brindar todo el apoyo que permita la repatriación del cadáver.

Se pidió al GAd de Bucay con fecha 31 de marzo del 2016 información actualizada sobre el caso del turista belga, acciones tomadas como municipio y situación actual del juicio en curso, sin obtener respuesta.





**Conclusiones:**

Esta coordinación se encuentra a la espera del resultado final del proceso realizado por la fiscalía del cantón Naranjito acerca del caso.

Así mismo se realizó una visita al establecimiento en mención y el hijo del propietario nos manifestó que ya no realizan actividades de aventura y que se encuentran en proceso de venta del establecimiento.

Con respecto a BUCAY ADVENTURES presentó documentos para realizar la actividad de agencia de viajes de manera legal obteniendo el 14 de octubre del 2016 el registro nro. 09275010164 con categoría Operadora.

Informe Elaborado por:  
Área:  
Coordinación Zonal 5  
Ministerio de Turismo

Conan Doylet  
Registro y Control  
Firma Responsable: