

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA, MENCIÓN  
FINANZAS**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA  
PRODUCTIVA PARA IDENTIFICAR LAS POTENCIALIDADES Y  
DEBILIDADES DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN IBARRA  
APLICADO AL SECTOR TURÍSTICO (CON ENFOQUE  
SUSTENTABLE)”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN  
ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS**

**AUTORES: CARLA GABRIELA AGUIRRE GRIJALVA  
CÉSAR ENRIQUE POZO VELASCO  
DIRECTOR: ECON. WILMA GUERRERO**

**IBARRA, MAYO 2012**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la situación económica productiva del sector turístico de la ciudad de Ibarra con un enfoque sustentable, mediante una muestra se consideró los servicios turísticos debido a que son los más representativos en el tema turístico dentro de la zona urbana del Cantón Ibarra. Mediante los instrumentos de investigación usados como la entrevista, encuesta y observación directa se recopiló la información requerida para conocer la situación actual del turismo en la ciudad considerando aspectos como: situación económica, situación social, realidad cultural, manejo sustentable de los servicios turísticos, potencialidades y debilidades del turismo; de lo cual se obtuvo los resultados para dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, como aspectos relevantes se pudo observar que Ibarra es una ciudad con gran capacidad e infraestructura destinada al alojamiento y alimentación lo que evidencia una gran inversión privada que beneficia a toda la ciudadanía generando 2793 plazas de trabajo directas de los cuales la mayor parte cuenta con seguridad social. La ciudadanía desconoce sobre aspectos culturales, las empresas públicas y privadas de turismo dan prioridad al sector rural descuidando la situación urbana, la publicidad por parte de los propietarios de los locales turísticos no se da, tampoco existe una cultura de reciclaje y manejo de desechos, no hay cuidado de espacios verdes dentro de las localidades y no se minimiza el consumo de servicios básicos. Por lo tanto se plantea una propuesta, la cual consiste en elaborar una ordenanza municipal para el funcionamiento de los servicios turísticos que contemple indicadores de sustentabilidad adaptables a la realidad de la ciudad de Ibarra, en donde se detallará como los servicios turísticos pueden ser acreditados como establecimientos sustentables para lograr un desarrollo turístico que fusiona aspectos económicos, sociales, culturales y ecológicos.

## EJECUTIVE SUMMARY

The present investigation job has a main goal of analyzing the economic-productive situation of the touristic sector of the city of Ibarra, with a sustainable approach. The touristic services were analyzed using a sample, due to fact this are most representative in the touristic issue inside the urban zone of Ibarra. By means of the used investigation instruments such as: interview, poll and direct observation; the required information was collected in order to know the actual tourism situation in the city, considering aspects like: economic situation, social situation, cultural reality, sustainable management of the touristic services, strengths and weaknesses of the tourism. From this, the results for answering the raised investigation questions were obtained. As relevant aspects, it was perceived that Ibarra is a city with a big capacity and infrastructure destined to lodge and provide food services. This makes evident a large private inversion that benefits all citizens creating 2793 direct jobs, from which the he majority has social security. Nevertheless there are also negative aspects to consider like for example: the citizens are unaware about cultural aspects, public and private tourism companies prioritize the countryside sector disregarding the urban situation, publicity made by owners of touristic places is inexistent, a recycling and waste management culture is absent as well, there is no care of green spaces within the villages and basic services consumption is not minimized. There for a proposal is set; this is going to detail how the touristic services can be recognized as sustainable companies to achieve touristic improvement that fusions: economic, social, cultural and ecological aspects.

## **AUTORÍA**

Yo, Carla Gabriela Aguirre Grijalva con C.I. 100354925-8. Yo, César Enrique Pozo Velasco con C.I. 100275723-1, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Carla Gabriela Aguirre Grijalva  
C.I. 100354925-8

César Enrique Pozo Velasco  
C.I. 100275723-1

## **CERTIFICADO DEL ASESOR**

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por los estudiantes: Carla Gabriela Aguirre Grijalva y César Enrique Pozo Velasco, egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Carrera de Economía, Mención Finanzas, cuyo tema es: “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA PRODUCTIVA PARA IDENTIFICAR LAS POTENCIALIDADES Y DEBILIDADES DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN IBARRA APLICADO AL SECTOR TURÍSTICO (CON ENFOQUE SUSTENTABLE)”.

Considero que el presente reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Econ. Wilma Guerrero  
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Carla Gabriela Aguirre Grijalva con C.I. 100354925-8. Yo, César Enrique Pozo Velasco con C.I. 100275723-1, manifestamos la voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5, y 6, en calidad de autores del trabajo de grado denominado: “ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA PRODUCTIVA PARA IDENTIFICAR LAS POTENCIALIDADES Y DEBILIDADES DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN IBARRA APLICADO AL SECTOR TURÍSTICO (CON ENFOQUE SUSTENTABLE)” que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniería en Economía, Mención Finanzas en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En la condición de autores nos reservamos los derechos morales del trabajo antes citado. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Carla Gabriela Aguirre Grijalva

C.I. 100354925-8

César Enrique Pozo Velasco

C.I. 100275723-1

Ibarra, a los 19 días del mes de junio del 2012.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital, determinó la necesidad de disponer textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los proyectos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100354925-8 100275723-1
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Aguirre Grijalva Carla Gabriela Pozo Velasco César Enrique
<b>DIRECCIÓN:</b>	La Victoria Calle Carlos Barahona 15-20. La Primavera Calle Bernardino Echeverría 4-17.
<b>E-MAIL:</b>	gaby_aguirre20@hotmail.com

	ti_lin_66@live.com
<b>TELÉFONO:</b>	2605320 / 082644864 2602867 / 091882609

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA PRODUCTIVA PARA IDENTIFICAR LAS POTENCIALIDADES Y DEBILIDADES DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN IBARRA APLICADO AL SECTOR TURÍSTICO (CON ENFOQUE SUSTENTABLE)”
<b>AUTORES:</b>	Aguirre Grijalva Carla Gabriela Pozo Velasco César Enrique
<b>FECHA:</b>	19 de junio del 2012
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<b>PREGRADO      POSTGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EN QUE OPTA:</b>	Ingeniería en Economía, Mención Finanzas.
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	Econ. Wilma Guerrero



## **2. AUTORIZACIÓN A FAVOR DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Carla Gabriela Aguirre Grijalva con C.I. 100354925-8. Yo, César Enrique Pozo Velasco con C.I. 100275723-, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio digital institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

## **3. CONSTANCIAS**

Los autores manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son los titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán, en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de junio del 2012

### **LOS AUTORES:**

Carla Gabriela Aguirre Grijalva  
C.I. 100354925-8

César Enrique Pozo Velasco  
C.I. 100275723-1

**ACEPTACIÓN:**

(Firma)

Nombre:

**Cargo: Jefe de Biblioteca**

Facultado por resolución de Consejo Universitario.

## **DEDICATORIA**

El trabajo de grado realizado lo dedico a Dios por ser mi amparo, refugio y fortaleza todos los días de mi vida, a mis padres Sara y Lenin porque gracias a su cuidado, amor y trabajo que realizan todos los días he podido culminar esta meta de mi vida, a mis hermanos Santiago, María José, Joyce y Saraí, a mis abuelos Alicia, Rodrigo y Olinda, a mi tío Diego, y demás familiares por todo el apoyo brindado en mis años de estudio.

Gabriela Aguirre Grijalva

El presente trabajo de grado está dedicado a Dios, quien me ha dado la fortaleza y sabiduría, a mis padres y familiares que me supieron brindar su apoyo y constancia en mis años de vida universitaria permitiéndome alcanzar uno de los objetivos personales más anhelados en este periodo estudiantil.

César Pozo Velasco

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la capacidad necesaria para cumplir las metas que me propongo en la vida, a mis padres por sus consejos y protección en todas las circunstancias de la vida. A Javier Carlozama. A las autoridades, docentes y trabajadores que conforman la Universidad Técnica del Norte porque han sido los que me han formado profesionalmente y humanamente en estos años de estudio. A mi asesora de tesis la Econ. Wilma Guerrero por su paciencia y apertura durante la realización de este trabajo y a todos mis amigos y compañeros universitarios con los que he compartido momentos buenos y malos dentro de la casona universitaria porque todos de manera conjunta me han enseñado a vivir correctamente.

Gabriela Aguirre Grijalva

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría, paciencia y conocimiento para poder alcanzar las metas propuestas durante esta investigación, a mis padres por el apoyo brindado durante tan largo proceso. A la Universidad Técnica del Norte por haberme ofrecido su centro de estudio que forma profesionales éticos y competitivos. A mi directora de tesis Eco. Wilma Guerrero por la constancia y paciencia demostrada hacia este trabajo de grado, a los catedráticos que supieron impartir todo su conocimiento en las aulas de clase, a mis compañeros, amigos y en especial a mi compañera de tesis Gabriela Aguirre quienes supieron apoyarme en aquellos momentos de flaqueza para culminar con esta meta tan anhelada.

César Pozo Velasco

## PRESENTACIÓN

En el presente trabajo de investigación se realiza un análisis de la situación económica productiva del sector urbano del Cantón Ibarra para identificar las potencialidades y debilidades aplicado al sector turístico con enfoque sustentable, el cual está estructurado de cinco capítulos que se resumen a continuación:

En el Capítulo I, se plantea el problema de investigación en donde se muestra la situación actual del sector turístico a nivel global, luego se describe los aspectos más relevantes del turismo en la ciudad de Ibarra. Se muestra también el objetivo general de la investigación, los objetivos específicos, preguntas de investigación, la justificación y viabilidad de la investigación.

En el Capítulo II, se describen las bases teóricas y científicas en las cuales se sustenta la investigación, se definen los conceptos más importantes sobre el turismo, servicios turísticos, la sustentabilidad con sus respectivas citas bibliográficas y lincográficas para el desarrollo del estudio.

En el Capítulo III, se presentan la metodología de investigación en donde se puede observar el tipo y diseño de investigación, también se define la población y se calcula la muestra, los métodos y las técnicas usadas en el desarrollo del trabajo donde se analiza la confiabilidad y validez de los instrumentos, finalmente se muestra el proceso a seguir para recolectar los datos.

En el Capítulo IV, se analiza e interpreta los datos aplicados en las encuestas, entrevistas y observación directa para obtener los resultados de la investigación, esta información es la que nos permite elaborar la discusión

de resultados en donde se da respuesta a las preguntas de investigación planteadas.

En el Capítulo V, se describe la propuesta que consiste en elaborar una ordenanza municipal para el funcionamiento de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra para un mejor desarrollo del sector turístico.

En último lugar, se detallan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado para ser tomadas en cuenta en las futuras investigaciones.

Finalmente, se muestra la referencia bibliográfica y anexos.

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EJECUTIVE SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICADO DEL ASESOR.....	v
CESIÓN DE DERECHOS.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	vii
DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTO.....	xii
PRESENTACIÓN.....	xiii
ÍNDICE.....	xv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xx
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xxi
CAPÍTULO I.....	23
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
Planteamiento del Problema.....	23
Situación Mundial.....	23
Situación local.....	26
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos.....	29
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
Justificación.....	31
Viabilidad.....	34
Definiciones Operacionales de las Variables.....	35
CAPÍTULO II.....	37
MARCO TEÓRICO.....	37
Teoría Base.....	37
Producto Interno Bruto.....	37

Población Económicamente Activa .....	38
SECTORES DE LA ECONOMÍA .....	38
Sector Primario o Agrícola .....	39
Sector Secundario o Industrial .....	39
Sector Terciario o Servicios .....	39
TURISMO .....	40
CLASES DE TURISMO .....	40
Turismo cultural .....	41
Turismo comunitario .....	41
Turismo ecológico.....	42
Turismo gastronómico .....	42
Turismo familiar .....	43
Inventario Turístico .....	43
Atractivos Turísticos .....	44
Sitios Naturales .....	44
Manifestaciones Culturales.....	45
SERVICIOS TURÍSTICOS.....	45
Clases de servicios turísticos.....	45
RECURSOS NATURALES .....	50
DESARROLLO SUSTENTABLE.....	51
Breve historia del desarrollo sustentable .....	51
Definición de desarrollo sustentable .....	53
Importancia del Desarrollo Sustentable .....	53
Dimensiones de la Sustentabilidad .....	54
Dimensión Económica .....	54
Oferta Turística .....	55
Demanda Turística .....	55
Dimensión Ecológica .....	56
Recursos Naturales .....	56
Biodiversidad .....	56
Impactos medioambientales .....	57
Dimensión Social.....	57



Inversión .....	58
Empleo .....	58
Dimensión Cultural .....	59
Estilos de vida .....	59
IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALIDADES Y DEBILIDADES .....	60
Potencialidades .....	60
Debilidades.....	60
ORDENANZA MUNICIPAL.....	61
CAPÍTULO III.....	62
METODOLOGÍA.....	62
Diseño y tipo de la Investigación.....	62
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63
Población.....	63
Muestra.. ..	64
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	69
ANÁLISIS DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	70
PROCESAMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	71
CAPÍTULO IV .....	72
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	72
Presentación e interpretación de resultados de la encuesta .....	72
Aspectos Sociales .....	74
Personas que visitan los servicios turísticos .....	74
Cantidad de hombres y mujeres que trabajan en las dependencias. ....	77
Cantidad de empleados que trabajan de forma temporal y permanente en las dependencias. ....	78
Formación académica de los empleados.....	79
Capacitación que recibe el personal de la empresa.....	80
Conocimiento de responsabilidad social .....	81
Empleados con seguro social .....	82
Aspectos económicos.....	83
Formación del capital de la empresa .....	83
Destino de las utilidades de la empresa generadas anualmente.....	85

Ingresos mensuales estimados en las empresas.....	86
Gastos mensuales estimados en las empresas .....	87
Aspectos ambientales.....	88
Certificaciones ambientales .....	88
Clasificación de desechos .....	90
Destino de los desechos luego de clasificarlos .....	91
Maneras de reciclar los desechos orgánicos .....	92
Maneras de minimizar el consumo de agua.....	93
Regulación del volumen de agua en sanitarios.....	94
Maneras de minimizar el consumo de luz eléctrica .....	95
Frecuencia para el lavado de toallas e implementos de limpieza.....	96
Uso de productos biodegradables .....	97
Manejo o control del nivel de ruido .....	98
Conservación de áreas naturales en las dependencias .....	99
Reducción en el uso de plásticos y papel .....	100
Reutilización del agua.....	101
Contribución de la empresa a la biodiversidad.....	102
Aspectos Culturales.....	103
Promoción de la cultura e identidad ibarreña.....	103
Productos artesanales locales .....	104
Decoración de establecimientos turísticos .....	105
Cumplimiento de las disposiciones municipales y normas de protección patrimonial.....	106
Información turística en las instalaciones.....	107
Presentación e interpretación de los resultados de la entrevista.....	108
Aspectos sociales .....	108
¿En su opinión cuál es la importancia del turismo en la ciudad de Ibarra? .....	108
¿Cuál cree usted que es el papel de las autoridades en el tema de responsabilidad social dentro del turismo? .....	109
Aspectos económicos.....	109
¿Considera usted que el turismo en la ciudad de Ibarra constituye una fuente importante para la economía de la ciudad? .....	109

¿Cree usted que los turistas que llegan a la ciudad vienen atraídos por la ciudad de Ibarra o por los cantones aledaños a la misma? .....	110
¿Cree usted que la infraestructura y capacidad hotelera de Ibarra es adecuada en cuanto a servicios? .....	110
¿Qué es el desarrollo sustentable para usted? .....	111
¿Considera que el turismo en la ciudad de Ibarra es sustentable? .....	111
¿Se ha establecido alguna norma de control para el cuidado ambiental dentro del sector turístico? .....	112
¿Conoce usted sobre las certificaciones y ordenanzas ambientales en el sector turístico de la ciudad? .....	112
Aspectos Culturales .....	113
Dentro del turismo local, ¿se promocionan las costumbres e identidad local? .....	113
¿Existe alguna norma o reglamento para el cuidado del patrimonio dentro de hoteles y restaurantes? .....	113
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	114
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	114
¿Cuál es la situación económica de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra? .....	114
¿Cuál es la situación social de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra? ...	119
¿Cuál es la realidad cultural de los servicios turísticos de la ciudad? .....	122
¿Cómo se da el manejo sustentable en los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra? .....	123
¿Cuáles son las potencialidades y debilidades del sector turístico de la ciudad? .	125
CAPÍTULO V .....	128
PROPUESTA .....	128
CONCLUSIONES: .....	141
SECCIÓN DE REFERENCIAS .....	147
LINCOGRAFÍA .....	149
ANEXOS .....	150

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°01: Clasificación de los servicios turísticos .....	46
CUADRO N°02: Servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.....	65
CUADRO N°03: Muestra obtenida de los servicios turísticos.....	67
CUADRO N°04: Personas entrevistadas .....	68
CUADRO N°05: Categorización de los servicios turísticos .....	73
CUADRO N°06: Capacidad instalada de los servicios turísticos .....	115
CUADRO N°07: Ingreso de turistas al Ecuador 2007-2011 .....	117
CUADRO N° 08: Indicadores Económicos.....	133
CUADRO N° 09: Indicadores Sociales.....	134
CUADRO N° 10: Indicadores Ecológicos.....	135
CUADRO N° 11: Indicadores Culturales .....	137
CUADRO N°12: Valoración de los aspectos planteados.....	138
CUADRO N°13: Porcentaje de reducción de impuestos .....	139

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01 Personas que visitan la dependencia: Lunes a Viernes .....	74
Gráfico N°02 Personas que visitan la dependencia: Fines de semana .....	75
Gráfico N°03 Personas que visitan la dependencia: feriados.....	76
Gráfico N°04 Empleados de forma temporal y permanente .....	78
Gráfico N°05 Formación académica de los empleados.....	79
Gráfico N°06 Tipo de capacitación que reciben los empleados.....	80
Gráfico N°07 Conocimiento sobre la responsabilidad social .....	81
Gráfico N°08 Empleados con seguro social.....	82
Gráfico N°09 Formación del capital .....	83
Gráfico N°10 Destino de las utilidades de la empresa generadas anualmente .....	85
Gráfico N°11 Nivel de gastos mensuales estimados .....	86
Gráfico N°12 Nivel de gastos mensuales estimados.....	87
Gráfico N°13 Locales con certificaciones ambientales.....	88
Gráfico N°14 Clasificación de desechos de papel, plásticos, entre otros .....	90
Gráfico N°15 Destino de los desechos luego de clasificarlos.....	91
Gráfico N°16 Maneras de reciclar los desechos orgánicos .....	92
Gráfico N°17 Maneras de minimizar el consumo de agua.....	93
Gráfico N°18 Regulación del volumen de agua de los servicios sanitarios .....	94
Gráfico N°19 Maneras de minimizar el consumo de luz eléctrica.....	95
Gráfico N°20 Frecuencia para lavar las toallas e implementos de limpieza .....	96
Gráfico N°21 Uso de productos biodegradables .....	97
Gráfico N°22 Manejo o control del nivel de ruido .....	98
Gráfico N°23 Conservación de áreas naturales en las dependencias.....	99
Gráfico N°24 Reducción en el uso de plásticos y papel .....	100
Gráfico N°25 Reutilización del agua siempre que es posible .....	101
Gráfico N°26 Contribución de la empresa a la biodiversidad .....	102
Gráfico N°27 Promoción de la cultura e identidad ibarreña.....	103
Gráfico N°28 Productos artesanales locales .....	104
Gráfico N°29 Decoración con elementos de arte o patrimonio cultural.....	105

Gráfico N°30 Cumplimiento de las disposiciones municipales y normas que corresponden a la protección del patrimonio..... 106

Gráfico N°31 Información dentro de las instalaciones sobre la cultura local..... 107

Gráfico N°32 Nivel de Educación..... 120

# **CAPÍTULO I**

## **1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En el presente capítulo se detalla la situación mundial del turismo hasta llegar a la situación local de la ciudad de Ibarra, considerando el entorno en el que se da esta área de la economía.

#### **1.1.1. Situación Mundial**

El hombre a través de la historia ha realizado movilizaciones a varios lugares en su territorio y alrededor del mundo. En la antigüedad éstas eran organizadas por los viajeros quienes veían en los desplazamientos la oportunidad para generar relaciones comerciales y encontrar bienes para la subsistencia. A pesar de que las condiciones no eran las más cómodas y seguras, los viajeros se sometían a estas para mejorar sus condiciones de vida y expandirse territorialmente. Los viajes en su mayoría eran simplemente un medio para llegar al destino deseado, de ninguna manera los realizaban como una actividad placentera.

A finales de la Edad Media en el siglo XVI los viajes se van constituyendo como actividades de placer debido a la curiosidad por conocer nuevos lugares y complementar los conocimientos, sobre todo de los jóvenes de la nobleza, y es en el siglo XIX que se da origen al término “turismo”, el cual define toda clase de desplazamientos humanos y es usado hasta nuestros

días según la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible realizada en las Islas Canarias, España (1995).

Hoy en día el turismo se ha convertido a nivel global en un ingreso importante para los países que aprovechan los recursos existentes y los muestran de una forma atractiva a los extranjeros. En el año 2010 se registraron un total de 600 millones de personas que llegan a todos los países del mundo según la Organización Mundial del Turismo, generando ingresos económicos variables ya que estos dependen directamente del número de turistas y los destinos que escogen.

Un ejemplo claro es el periodo 2007 - 2008 que muestra una reducción del 7% en la llegada de turistas internacionales hacia los diferentes países del mundo según el reporte de la OMT. Por este motivo la oferta turística se da en diferentes formas para atraer cada vez a más personas, los ofertantes buscan alternativas como el turismo sostenible para que el visitante disfrute totalmente de los recursos turísticos de los cuales dispone, de esta manera generan empleo, inversión privada, desarrollo de empresas que mejoran la economía local aportando al crecimiento y desarrollo económico de los países.

En cuanto a Latinoamérica, la crítica situación de los países debido al alto nivel de pobreza y desempleo ha hecho que esta parte del mundo busque en el turismo una alternativa para solucionar los problemas económicos, sociales y ambientales existentes aprovechando su biodiversidad única en el mundo, de tal manera que su participación en el turismo ha tenido un crecimiento moderado en el año 2010 según la Organización Mundial de Turismo.



Uno de estos países es el Ecuador puesto que cuenta con una posición privilegiada para desarrollar el turismo sostenible gracias a su biodiversidad, entorno natural, patrimonio cultural y diversidad étnica. Según datos publicados en el Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador por Conservación Internacional se estima que solo 17 países en el planeta están dentro de esta categoría y estos albergan entre el 60 y el 70% de la biodiversidad del planeta, convirtiendo al país en uno de los grandes poseedores de diversidad turística natural a nivel mundial. Además las acciones con respecto a la naturaleza en el Ecuador, tienen más de 40 años atrás si consideramos la declaración de las Islas Galápagos como área protegida en el año de 1959 y el Sistema Nacional de Áreas Protegidas con el que actualmente cuenta, las cuales son 35 y cubren el 18,5% del total del territorio nacional.

El turismo se ha convertido en la cuarta actividad considerando el nivel de ingresos del país luego del petróleo, banano y el cacao en el año 2009, con una cifra de 674,2 millones de dólares registrada en la Balanza de Pagos según el Banco Central del Ecuador.

En el Ecuador la actividad del turismo no es nueva. El Ministerio de Turismo a partir del año 1992 empezó a desarrollar actividades turísticas con estándares internacionales, papel que ha sido tomado por empresarios privados y el gobierno los cuales han trabajado para que el país tenga una buena imagen y acogida por los extranjeros, desarrollando así una industria del Turismo en el Ecuador, la cual a diciembre del 2005 reconoce a 12.518 establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo (MINTUR), los cuales se dividen como actividad predominante en: Alimentos y Bebidas el 60% con 7.424 establecimientos, luego Alojamiento con 2.888 establecimientos que representan el 23%, Agencias de viaje el 9% y el restante 8% se distribuyen en Recreación y esparcimiento, Transporte

Turístico, Casinos, Bingos y Salas de Juego, un Hipódromo, y Empresas de Promoción y Publicidad especializadas en turismo, convirtiendo a la actividad turística en una de las principales fuentes de empleo porque involucra la participación de actores sociales públicos y privados, en la búsqueda de un desarrollo a nivel nacional, regional y local.

### **1.1.2. Situación local**

A nivel nacional la provincia de Imbabura, ubicada aproximadamente a 60 kilómetros de Quito, capital de la República, con una superficie aproximada de 4611 Km<sup>2</sup> y una ubicación privilegiada dentro del país, es el comunicador económico del Norte del país y se ha destacado a nivel nacional gracias al desarrollo en el sector turístico de cada uno de sus cantones generando en forma global 2473 puestos de trabajo directos según los consultores de la Agenda 21 (2005), siendo el 56% en la ciudad de Ibarra, cabecera cantonal de la provincia.

El desarrollo del turismo en la provincia de Imbabura se da especialmente en Otavalo por sus artesanías apreciadas a nivel nacional e internacional, en Atuntaqui por la industria textil, Cotacachi por sus artesanías en cuero y en cuanto al cantón Ibarra el sector comercial y de servicios es el más desarrollado, con una capacidad instalada superior a la de los cantones anteriormente nombrados.

Dentro de las instituciones públicas que promueven el turismo está el Gobierno Provincial de Imbabura (GPI) que promueve las actividades turísticas mediante su Departamento de Turismo, el cual está orientado principalmente a la zona rural de la provincia impulsando el turismo comunitario con énfasis en las prácticas adecuadas para el desarrollo sostenible. En cuanto a la zona urbana, el GPI no tiene gran prioridad, el

trabajo es menor ya que los turistas se ven atraídos por la diversidad cultural que se encuentra en las afueras de la ciudad, quedando la ciudad como un sitio adecuado para el alojamiento y la alimentación.

La Comisión Técnica de Turismo conformada por el Gobierno Provincial de Imbabura, Ilustre Municipio de Ibarra, Cámara de Turismo de Imbabura, los directores o coordinadores de turismo de los seis cantones, la Empresa de Ferrocarriles, y las Universidades promueven el turismo en áreas tales como la preservación de la Laguna de Yahuarcocha, el Museo del Banco Central del Ecuador, el Museo de Atahualpa y actualmente la recuperación del antiguo ferrocarril para desarrollar el turismo urbano dentro de la ciudad de Ibarra. Pese a esta situación el turismo en la ciudad se convierte en un turismo de servicios exclusivamente en los cuales se destaca el desarrollo de hoteles, restaurantes, cafeterías y fuentes de soda. En el área urbana el turista no tiene otras opciones más que el turismo de alimentación y alojamiento, por esta razón se desplaza a la zona rural del Cantón para realizar otro tipo de actividades como: turismo de aventura, turismo comunitario, turismo ecológico, entre otros.

Es por esto que Ibarra se encuentra fuertemente vinculada al sector servicios en lo que se refiere al turismo, ya que la población ha destinado sus inversiones a la creación de hoteles, restaurantes y cafeterías para obtener réditos económicos y generar nuevos empleos, aprovechando así el turismo existente en los cantones aledaños de la provincia para beneficio de la ciudad.

En Ibarra existen múltiples servicios para los turistas locales e internacionales, actualmente son 271 establecimientos turísticos según el Catastro de servicios del Ministerio de Turismo, entre los cuales encontramos: agencias de viajes, hostales, hostales residenciales, hosterías, hoteles, hoteles residencias, moteles, paraderos, pensiones, bares,

discotecas, peñas, salas de baile, cafeterías, fuentes de soda, restaurantes, restaurantes de comida típica, salas de recepción y banquetes, termas y balnearios, servicios de transporte terrestre turístico los cuales se analizará posteriormente en el desarrollo de la investigación.

Los servicios turísticos mencionados deben satisfacer las necesidades del cliente, de sus propietarios y también aportar económicamente a la sociedad, evitando la generación de impactos negativos en el ambiente, por esta razón el funcionamiento y manejo de los mismos debe darse de forma sustentable, enfocados en el área social, económica, ecológica y cultural, las cuales son la base para un fortalecimiento organizacional sustentable de los servicios brindados.

Es por esta razón que se plantea realizar un análisis con enfoque sustentable de los aspectos económicos productivos, sociales y ecológicos del sector turístico para identificar las potencialidades y debilidades, las cuales nos permitirán tener una mejor idea de la situación actual en términos de sustentabilidad. De la misma forma conocer la realidad del turismo en cuanto a la sustentabilidad basándonos en el análisis de los servicios turísticos encaminada a un mejoramiento interno de las empresas que conlleve a un manejo adecuado de los recursos.

Para esto es importante generar políticas locales que permitan un control y seguimiento en el manejo sostenible de los servicios turísticos, considerando parámetros básicos pero fundamentales que sean aplicables a la realidad turística de la ciudad de Ibarra.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la situación económica productiva actual del turismo en el sector urbano del Cantón Ibarra en cuanto a la sustentabilidad?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Realizar un análisis económico productivo para identificar las potencialidades y debilidades del sector urbano del cantón Ibarra dentro del sector turístico con un enfoque sustentable.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir la situación económica del sector turístico de la ciudad
- Describir la situación social de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.
- Identificar la realidad cultural de los servicios turísticos de la ciudad.
- Determinar el manejo sustentable en los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.
- Determinar las potencialidades y debilidades del sector turístico de la ciudad.

- Elaborar una ordenanza municipal para el funcionamiento de los servicios turísticos que contemple estándares de sustentabilidad adaptables a la realidad de la ciudad de Ibarra.

#### **1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cuál es la situación económica de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra?
- ¿Cuál es la situación social de los servicios turísticos de la ciudad?
- ¿Cuál es la realidad cultural de los servicios turísticos de la ciudad?
- ¿Cómo se da el manejo sustentable en los servicios turísticos de la ciudad?
- ¿Cuáles son las potencialidades y debilidades del sector turístico de la ciudad?

## 1.5. Justificación

El Ecuador es un país con una de las constituciones más sustentables del mundo que tiene como base principal el Plan Nacional para el Buen Vivir, por esta razón cada una de las actividades económicas incluidas en ella deben tener como eje transversal el desarrollo sustentable.

En el país, una de las actividades económicas que genera mayores ingresos es el turismo, actividad que comprende el manejo de recursos económicos, sociales, culturales y ambientales por lo que debe estar vinculada directamente con la sustentabilidad.

En la provincia de Imbabura, el turismo tiene gran importancia para la economía local, especialmente en la ciudad de Ibarra en cuanto a la oferta de servicios turísticos, ya que cuenta con el 70% de la infraestructura hotelera y gastronómica de la provincia, según datos del Gobierno Provincial de Imbabura, a esto se debe la gran aglomeración de turistas que demandan principalmente alojamiento y alimentación, razón fundamental para que dentro del proceso de investigación, se analice la situación económica y productiva de esta área de la economía en términos de sustentabilidad, considerando sus cuatro dimensiones: social, económica, ecológica y cultural, las cuales se desglosarán posteriormente en el desarrollo del trabajo, para una mayor comprensión y sistematización de la información.

Dentro de la investigación los turistas, propietarios de servicios turísticos, instituciones vinculadas al sector turístico tales como: el Gobierno Provincial de Imbabura, el Municipio de Ibarra, Cámara de Turismo, serán los principales actores dentro del proceso, ya que son ellos los que con sus actividades diarias determinan el comportamiento de este sector económico.

Mediante un análisis se conocerá el manejo de los servicios turísticos, la realidad económica, social, cultural y ambiental de este sector, para tener un panorama más amplio del turismo en la ciudad, el cual servirá como una guía que incluye las potencialidades y debilidades de los servicios turísticos, para lograr un desarrollo económico que cumpla y respete los enfoques de la sustentabilidad, el cual conllevará a una sociedad consciente del consumo de los recursos y a un turismo sustentable que cada día ahorra y genera utilidades, basándose no solamente en intereses particulares sino en un desarrollo que se enfoca en el cuidado ambiental.

De manera que la investigación que se elaborará es de utilidad práctica, ya que permitirá tener una mayor comprensión de la situación actual de los servicios turísticos, introduciendo de esta manera una nueva perspectiva de análisis, que no solamente incluye el aspecto económico sino también el área social, ambiental y cultural. La investigación tendrá gran relevancia social y trascendencia económica dentro de la ciudad, ya que analizará aspectos económicos necesarios para conocer la situación del sector turístico de la sociedad ibarreña, y a su vez, permitirá promover en la ciudadanía actividades económicas que mantengan condiciones favorables para las generaciones futuras, enfocada siempre en las dimensiones de la sustentabilidad.

En el análisis a realizarse se incluirá una propuesta que se planteará al Municipio de Ibarra como principal organismo autónomo descentralizado de la ciudad, en donde se contemplan normas y reglamentos vinculados al funcionamiento de los servicios turísticos basados en la sustentabilidad, considerando que en el Art. 259 de la Nueva Constitución (2008):



*Art. 259.- "... el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas de desarrollo sustentable que, adicionalmente, compensen las inequidades de su desarrollo y consoliden la soberanía".*

En la ciudad de Ibarra es importante generar políticas que permitan una forma de funcionamiento adecuada de los servicios turísticos, que se enfoque no solo en los réditos económicos, sino también en el cuidado ambiental y cultural del turismo, considerando que el Buen Vivir se enfoca en un modelo de desarrollo sustentable en todas las áreas de la economía, donde el bienestar del ser humano es fundamental.

Se puede mejorar el manejo de los servicios turísticos en la ciudad para lograr un crecimiento y desarrollo económico, mediante la propuesta planteada que contiene estándares de calidad para los servicios turísticos adaptables a nuestra realidad, estos factores permitirán obtener beneficios tanto económicos como sociales, ambientales y culturales, por lo que se considera ideal la creación de una Ordenanza Municipal en la cual los turistas, propietarios turísticos y autoridades se vean interesados en cumplir y sobre todo logre la satisfacción de los clientes y el reconocimiento como empresa y como ciudad turística a nivel nacional.

## **1.6. Viabilidad**

El análisis económico - productivo de la situación del turismo en la ciudad de Ibarra desde un enfoque sustentable es viable ya que este aspecto se ha convertido en el eje transversal de todas las actividades relacionadas con los recursos existentes y en nuestra ciudad no existen estudios similares al que se elaborará dentro de la zona urbana del Cantón.

Como investigadores, se cuenta con facilidad de acceso a bibliografía y lincografía valiosa el estudio, publicada por organismos relacionados al turismo a nivel local, nacional y mundial. De igual manera se obtendrán datos importantes por medio de los propietarios de los servicios turísticos y autoridades de instituciones públicas y privadas relacionadas con este sector, los cuales con su predisposición y conocimientos dados en encuestas y entrevistas permitirán tener más información para la obtención de un análisis más confiable.

Para este proceso investigativo se analizará los servicios turísticos que posee la ciudad y su manejo económico, social, ambiental y cultural considerando indicadores de sustentabilidad que se elaborarán durante el proceso investigativo, aspectos importantes para que el turismo siga prevaleciendo como fuente de los ingresos en la ciudad de Ibarra y en toda la provincia de Imbabura.

## 1.7. Definiciones Operacionales de las Variables

### 1.7.1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	FORMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Determinar la situación del sector turístico de la ciudad de Ibarra.	Oferta Turística  Demanda Turística	Capacidad de las instalaciones  Número de empresas dedicadas al turismo.  Número de turistas que visitan la ciudad.	Dirección de Turismo del Municipio de Ibarra.	Investigación bibliográfica documental
Establecer la situación ambiental y cultural de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.	Nivel ambiental  Nivel cultural	Número de actividades y servicios que promueven productos locales.  Número de actos culturales y venta de artesanías dentro de las instalaciones.  Destino de los desechos de las instalaciones.  Estado de las instalaciones.  Promoción de la cultura e identidad ibarreña.	Ilustre Municipio de Ibarra (IMI)  Ministerio De Turismo  Propietarios de los servicios turísticos.	Observación directa  Encuesta

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	FORMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Determinar la realidad de la sustentabilidad en el turismo de la ciudad de Ibarra.</p>	<p>Nivel de sustentabilidad</p>	<p>Lista de bienes y servicios que respetan la sustentabilidad</p> <p>Número de certificaciones ambientales obtenidas.</p> <p>Compromiso de los propietarios con el bienestar de la sociedad.</p> <p>Porcentaje de gastos destinados a empresas sostenibles.</p> <p>Uso de bienes reutilizables, retornables y reciclados.</p> <p>Plan de minimización de servicios básicos</p> <p>Uso de energías renovables.</p>	<p>Ministerio de Turismo</p> <p>Registros de las empresas turísticas.</p> <p>Políticas de la empresa.</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas dirigidas a los propietarios y turistas.</p>

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Teoría Base**

El tema de investigación es un análisis de la situación económico productivo del sector turístico de la ciudad de Ibarra enfocado en el desarrollo sustentable. Para facilitar la comprensión de la investigación se presenta un marco teórico en el cual se desglosa todos los conceptos y definiciones del tema, para de esta forma analizar el turismo, el desarrollo económico y productivo y el desarrollo sustentable.

#### **2.2. Producto Interno Bruto**

Según ROSSETTI J. (2002), el PIB:

“Expresa el resultado final de las actividades de producción realizadas dentro del territorio económico del país, no incluidas en transacciones intermedias...” pág. 556.

Según VIZCARRA J. (2007), el PIB es:

“Valor de mercado de todos los bienes y servicios producidos finales en un país durante un periodo libre de duplicaciones...” pág. 275.

Así se puede seguir citando definiciones ya que este término tiene gran importancia dentro de la economía de un país llegando a la conclusión de que el producto interno bruto se encuentra determinado por la totalidad de

las actividades económicas de cada sector productivo sin considerar la producción intermedia.

### **2.3. Población Económicamente Activa**

Según [www.indesig.org](http://www.indesig.org) (2009):

“La PEA (Población Económicamente Activa) está integrada por todas las personas de 10 años y más que trabajan al menos una hora a la semana de referencia, o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo. O aquellas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar” pág. 20.

### **2.4. SECTORES DE LA ECONOMÍA**

Según Greco O. (2004), los sectores de la economía son:

“Conjunto de las unidades productivas que actúan en la economía y que tienen en común ciertas características referidas al tipo de bienes que producen o a las tecnologías utilizadas. A estos agrupamientos se los denomina sectores productivos” pág. 418.

Para complementar la definición se puede decir que son sectores que dividen a las actividades económicas, los cuales según el proceso productivo que tengan se ubican en un área determinada de la economía.

Los sectores económicos tradicionales de la economía se clasifican en primario, secundario y terciario desprendiéndose de cada uno de ellos las actividades que corresponden a cada sector para una mejor organización en el campo económico.

#### **2.4.1. Sector Primario o Agrícola**

Según VIZCARRA J. (2007), el sector primario es:

“...está integrado por las labores relacionadas con la tierra, agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca, que requieren de escasa inversión y poca especialización de la mano de obra. También se le conoce como sector agropecuario” pág. 309.

Se entiende como sector primario al que agrupa las actividades que implican la extracción y obtención de materias primas procedentes del medio natural entre las cuales encontramos la agricultura, ganadería, minería, silvicultura y pesca, estas actividades son propias de las zonas rurales.

#### **2.4.2. Sector Secundario o Industrial**

Según GRECO O. (2004):

“Vinculada con la transformación de las materias primas sus sectores componentes son las industrias de la elaboración y la construcción” pág. 17.

El sector secundario se localiza principalmente en zonas urbanas y está vinculado a la transformación de la materia prima y actividades manufactureras.

#### **2.4.3. Sector Terciario o Servicios**

Según RICOSSA S. (2002):

“Es el sector de los servicios es decir de las producciones que nos e traducen en mercancías materiales sino en prestaciones inmateriales referentes a mercancías ya producidas con anticipación o también directamente...”

El sector terciario contiene todas las actividades y prestación de servicios, consideradas como actividades de abastecimiento de bienes inmateriales a las personas o a las empresas.

Este sector agrupa los servicios mercantiles y no mercantiles, especialmente el comercio ya sea al por mayor y al por menor, el transporte, servicio financiero, artesanos y profesionales, servicios turísticos y los servicios ofrecidos por las administraciones públicas.

## **2.5. TURISMO**

Según CÁRDENAS F. (2001):

“El turismo es una actividad económica que consiste en un conjunto de bienes y servicios, que se venden al turista. Dichos bienes y servicios están necesariamente interrelacionados de manera que la ausencia de uno de ellos obstaculiza y hasta impide la venta o prestación de todos los otros... ” pág. 84.

El turismo hoy en día es una de las actividades que beneficia a otros sectores de la economía como resultado de la misma, los ofertantes muestran sus atractivos y servicios turísticos con el fin de obtener réditos económicos.

### **2.5.1. CLASES DE TURISMO**

El turismo se clasifica en varias áreas dependiendo del tipo de actividad que se realiza y del lugar en donde se desenvuelve, a continuación las clases de turismo que prefieren con más frecuencia por los turistas.



### **2.5.1.1. Turismo cultural**

Según PÉREZ M. (2004), el turismo cultural es:

“Se denomina así el turismo que tiene como objetivo principal visitar aquellos lugares históricos que muestran la riqueza cultural del enclave...” pág. 103.

El turismo cultural está presente en cada uno de los lugares que muestra el patrimonio cultural con el que cuenta una ciudad.

### **2.5.1.2. Turismo comunitario**

Según [www.feptce.org](http://www.feptce.org) turismo comunitario:

“Es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus Patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las Nacionalidades y Pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados.”

El turismo comunitario en el Ecuador, se da principalmente en las zonas rurales de la población ya que estas, con sus costumbres y tradiciones hacen atractiva su cotidianidad.

### **2.5.1.3. Turismo ecológico**

El turismo ecológico es un sinónimo de ecoturismo.

Según SANDOVAL E. (2006):

“El ecoturismo es un concepto que puede presentarle a los destinos ya sea en pequeñas operaciones o en planes para regiones enteras las oportunidades de captar divisas económicas del turismo, al tiempo que mantienen a largo plazo la viabilidad económica y ambiental de la zona.” pág.11.

El turismo ecológico o turismo sustentable es el que maneja como eje transversal el bienestar del ser humano, y el uso eficiente de los recursos que se destinan para el turismo.

### **2.5.1.4. Turismo gastronómico**

Según CÁRDENAS T. (2001), es:

“El turismo gastronómico es la afición a satisfacer los gustos que al paladar produce la comida selecta dando lugar no sólo a una serie de viajes para encontrar los manjares más agradables sino a un continuo intercambio de bebidas y alimentos...” pág. 83.

Esta actividad turística es típica de la provincia de Imbabura debido a su diversidad gastronómica, cada Cantón ofrece exquisitos platos para ser degustados por turistas nacionales y extranjeros.

### **2.5.1.5. Turismo familiar**

Según CÁRDENAS T. (2001), es:

“Este turismo se efectúa con el fin de visitar amigos o parientes en el exterior o dentro del país. En buena parte ha sido el fruto de viajes anteriores que han dado lugar al establecimiento de amistades con personas de la nación o naciones visitadas.” pág. 83.

### **2.6. Inventario Turístico**

Es el conjunto de recursos turísticos registrados con lo que cuenta un territorio determinado entre los cuales podemos encontrar sitios naturales tales como: montañas, ríos, bosques, y manifestaciones culturales como: históricos y etnográficos, entre otros.

El inventario turístico es de gran importancia según el Ministerio de Turismo del Ecuador ya que mediante este proceso se conoce de forma ordenada y clasificada los factores físicos, biológicos y culturales que son atractivos turísticos del país y de esta manera se puede analizarlos, zonificarlos y evaluarlos.

La realización de un inventario turístico comprende varias etapas tales como: la recopilación de información, trabajo de campo y por último la evaluación y jerarquización de los atractivos turísticos.

## **2.7. Atractivos Turísticos**

Según BOULLON R. citado por Cárdenas F, un atractivo turístico es:

“Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico, el turismo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motivan al viajero de abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él” pág. 85.

Los atractivos turísticos pueden presentarse de diferente manera como manifestaciones culturales o sitios naturales.

En la ciudad de Ibarra los atractivos turísticos más relevantes son: La Laguna de Yahuarcocha, La Loma de Guayabillas, Mirador San Miguel Arcángel, el Museo de Atahualpa, el Museo del Banco Central del Ecuador y el Centro Histórico de la ciudad.

## **2.8. Sitios Naturales**

Según GURRÍA M. (2007) los sitios naturales:

“Los atractivos turísticos naturales son aquellos creados por la naturaleza. Es decir, que en su formación no ha intervenido directamente la acción humana” pág. 48.

Los sitios naturales pueden ser montañas, lagunas, corrientes de agua, aguas termales y minerales, bosques, entre otras.

## **2.9. Manifestaciones Culturales**

Hace relación a los tipos de prácticas, costumbres e ideologías en ámbitos relacionados con la economía, ciencia, política, religión, entre otras que se expresan por los pueblos y comunidades para conocimiento de personas en general.

Es la forma en cómo un pueblo o comunidad muestra a personas ajenas a su cultura su identidad considerando sus raíces y formas de vida desde sus ancestros hasta los tiempos actuales.

## **2.10. SERVICIOS TURÍSTICOS**

Son todas aquellas ofertas brindadas por agencias de viajes, hoteles, y diversos centros turísticos permitiendo disfrutar de aquellas actividades y parajes turísticos a los visitantes.

De manera que el servicio turístico facilita al usuario la consecución de sus expectativas al visitar un lugar.

### **2.10.1. Clases de servicios turísticos**

A continuación se presenta un cuadro explicativo de los servicios turísticos, donde se define claramente su clasificación y conceptualización.

**CUADRO N°01: Clasificación de los servicios turísticos**

DEFINICIÓN	DEFINICIÓN	CAPACIDAD
<p><b>1. Agencias de viaje</b></p>	<p>“Las agencias de viaje son empresas mercantiles que se dedican profesionalmente al asesoramiento, mediación, y organización de servicios turísticos, ya sea a partir de medios propios o a partir de la intermediación entre los prestadores de servicios (hoteles, compañías aéreas, restaurantes, compañías de alquiler de vehículos, etc.) y los usuarios de dichos servicios.”</p>	
<p><b>ALOJAMIENTO</b></p>	<p>“Los alojamientos turísticos son aquellas empresas que se dedican de forma habitual a proporcionar habitación o residencia a las personas, con o sin servicios complementarios.”</p>	
<p><b>2. Hostales</b></p>	<p>Es hostel todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación.</p>	<p>La capacidad debe ser no mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones</p>
<p><b>3. Hostales Residencias</b></p>	<p>Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de</p>	<p>Máximo 29 habitaciones, mínimo de 12 habitaciones.</p>

	alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor.	
<b>4. Hosterías</b>	Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes.	No menor de 6 habitaciones.
<b>5. Hoteles</b>	Establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias todo un homogéneo con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría.	Mínimo 30 habitaciones o sino ocupar la totalidad de un edificio.
<b>6. Hoteles Residencias</b>	Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de	Debe tener un mínimo de treinta habitaciones

	alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor.	
<b>7. Pensiones</b>	Establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, tienen una estructura y características que les impide alcanzar los requisitos y condiciones exigidas en los hoteles.	No mayor de 11 habitaciones ni menor de 6 habitaciones
<b>COMIDAS Y BEBIDAS</b>	Dentro de este concepto se encuentran los restaurantes los cuales pueden ser buffet, comida rápida y alta cocina.	
<b>8. Cafeterías</b>	Establecimiento que en una misma unidad espacial dispone de barra y servicios de mesa, careciendo de comedor, con el fin de ofrecer al público mediante precio y a cualquier hora del horario de apertura: helados, refrescos, bebidas en general, tapas frías o calientes, bocadillos y platos combinados/simples de elaboración sencilla y rápida en frío o a la plancha.	



<p><b>9. Restaurantes</b></p>	<p>Dispone de cocina y comedor con el fin de ofrecer comidas y/o cenas mediante precio para ser consumidas en el mismo local.</p>	
<p><b>10. Restaurantes de Comida Típica</b></p>	<p>Este tipo de restaurante tiene la misión de ofrecer platillos determinados a que los clientes degusten sabores específicos de un lugar o región que provee comida característica, los hay de diversas regiones algunas muy identificadas con la población en donde se ofrecen</p>	
<p><b>11. Fuentes de soda</b></p>	<p>Son espacios de tiempo en los cuales las personas acuden a un sitio donde pueden disfrutar, relajarse y descansar para obtener una satisfacción personal o grupal entre amigos, familiares y en el trabajo ya que se incrementan las interrelaciones personales en cada entorno que se realiza turismo.</p>	
<p><b>12. Salas de recepciones y Banquetes</b></p>	<p>Es una comida espléndida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento especial.</p>	
<p><b>13. Termas y Balnearios</b></p>	<p>Edificio con baños medicinales y en el cual suele darse hospedaje.</p>	

<p><b>14. Transporte Turístico</b></p>	<p>El transporte turístico es un medio de movilización de personas de un lugar a otro, en el caso turístico el transporte se usa para realizar tours los cuales consisten en paradas explicativas que tiene el medio de transporta para dar a conocer los principales atractivos turísticos de una zona específico.</p>	

**FUENTE:** Reglamento General de Actividades Turísticas, Ecuador (2002), [www.Wikipedia.com](http://www.Wikipedia.com), [www.Abrir un Restaurante de Alejandro Romero.com](http://www.Abrir un Restaurante de Alejandro Romero.com), [www.WordReference.com](http://www.WordReference.com)

**ELABORACIÓN:** Autores de la investigación

## 2.11. RECURSOS NATURALES

Según [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec) (2009):

“Los recursos naturales son el conjunto de bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza y que son valiosos para el desarrollo de las sociedades. Proveen la materia prima, minerales y alimentos que son utilizados por el ser humano, así como los servicios ecológicos que son la base de la vida. Los recursos naturales pueden ser renovables (plantas, animales, agua, suelo), no renovables (minerales, metales, petróleo, gas natural), e inagotables en el tiempo ecológico (energía de las olas del mar, viento, luz solar).”

## **2.12. DESARROLLO SUSTENTABLE**

Para una mayor comprensión sobre el desarrollo sustentable, a continuación se detallan sus inicios, definición, importancia y las dimensiones con su respectivo concepto y clasificación.

### **2.12.1. Breve historia del desarrollo sustentable**

Las primeras ideas de sustentabilidad nacen gracias al Superintendente de Minas alemán Carl von Carlowitz en el año de 1713 en las cuales hablaba de no talar madera y dejar crecer los árboles.

Luego la Organización de Naciones Unidas (ONU) convoca a la primera conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano en 1972, en la que se aprueba el Plan de Acción para el Medio Humano y en el mismo año nace el concepto de eco desarrollo.

Las iniciativas en temas sustentables continúan en el Club de Roma con debates e informes globales en el año de 1976, luego se da lugar a la elaboración del concepto de desarrollo sustentable y se crea la Comisión Brudtland I (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo por la ONU) en donde se propone realizar un análisis de las problemáticas medioambientales, propuestas y negociaciones sobre el tema con los gobiernos, empresas y personas.

También se crea la Comisión Brudtland II en el año de 1987 donde se define el término desarrollo sustentable con una relevancia política importante donde se tratan temas como: explotación de recursos naturales, desigualdad, pobreza, paz y seguridad.

En este mismo año en el informe Brudtland se define el concepto de desarrollo sustentable. En los años siguientes se convoca a la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro en 1992 por la ONU, con el objetivo de aprobar documentos como: Convenio de Cambio Climático, Diversidad Biológica, Medio Ambiente y Desarrollo y la Agenda 21.

Dentro de estos documentos vale recalcar el programa de acción político Agenda 21 que define el desarrollo sustentable como idea mundial, la cual contiene 40 capítulos que comprenden cuatro ámbitos: sociales y económicos, gestión, fortalecimiento y medios de ejecución del programa, esta agenda fue elaborada para la provincia de Imbabura.

La ONU I continúa con sus actividades con la creación de la Comisión de Desarrollo Sustentable la cual organizó conferencias sobre población y desarrollo, clima, asentamientos humanos, entre otros.

La ONU II realiza la Cumbre de la Tierra en Nueva York en 1997 y también la Cumbre de las Naciones Unidas para el desarrollo sustentable en el 2002 con más de 20000 participantes de todo el mundo, llegando de esta manera a dar a conocer el desarrollo sustentable en cada una de las áreas sociales, económicas y ambientales, continuando con el arduo trabajo que la sustentabilidad conlleva para acoplarlo en las realidades de cada país del mundo.

### **2.12.2. Definición de desarrollo sustentable**

Según el Informe de Brundtland (1987) el desarrollo sustentable se concibe como:

“El desarrollo sustentable es un desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras.”

Es decir el desarrollo sustentable se trata sobre el aprovechamiento máximo de los recursos ya que estos son limitados para el ser humano sin causar impactos negativos en el medio ambiente, lo que implica responsabilidades a los actores sociales, económicos, ecológicos y culturales en sus operaciones, trabajo y comunidades que conlleven a un bienestar dentro de la sociedad presente y futura.

### **2.12.3. Importancia del Desarrollo Sustentable**

El desarrollo sustentable es de vital importancia ya que busca un equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la protección ambiental mediante la generación de políticas y proyectos que aseguren una mejor calidad de vida según la Organización de Estados Americanos (OEA). El desarrollo sustentable es una herramienta para promover el desarrollo económico mediante prácticas que nacen desde un grupo de personas, empresas privadas o públicas y el estado, en los últimos tiempos ha tomado relevancia ya que es el único modelo que permite un beneficio global.

#### **2.12.4. Dimensiones de la Sustentabilidad**

Para el desarrollo sustentable se establecen cuatro dimensiones, las cuales integran a la sustentabilidad desde cuatro enfoques que se deben tratar de forma integral para generar resultados efectivos

La dimensión económica en primera instancia trata sobre: un comercio justo, las redes regionales y locales de comercialización, la verdad ecológica y social de precios, las tecnologías ecológicas e innovadoras, y como la economía previene problemas.

En cuanto a la dimensión ecológica esta habla sobre: el buen uso de los recursos, la biodiversidad, la capacidad de regeneración, la energía renovable y los impactos en el medio ambiente.

La dimensión social habla sobre los derechos para usar los recursos naturales, los estilos de vida ecológicos, la democratización de los recursos, la participación de todos.

Por último la dimensión cultural se enfoca en la diversidad local y cultural, el conocimiento del consumidor y la sociedad civil local.

Todas estas dimensiones permiten estudiar a la sustentabilidad de forma sistémica.

##### **2.12.4.1. Dimensión Económica**

Esta dimensión se enfoca en una economía que previene impactos negativos, se preocupa por generar métodos que reduzcan la contaminación ambiental mediante tecnologías y prácticas adecuadas, también busca que los contaminadores paguen por los daños causados y se incentive a los que

evitan hacerlo. Para realizar este estudio se analiza dentro de esta dimensión la oferta y demanda turística como una referencia de la situación económica actual de la ciudad.

#### **2.12.4.1.1. Oferta Turística**

Según RAMÓN J. (2000) la oferta turística es:

“La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructura ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas” pág. 34.

La oferta turística es una variable importante, ya que mediante este indicador se puede definir la capacidad instalada de los servicios turísticos dentro de un territorio determinado.

#### **2.12.4.1.2. Demanda Turística**

Según RAMÓN J. (2000), la demanda turística es:

“La demanda está compuesta por todos aquellos turistas que, de forma individual o colectiva, se desplazan fuera de su domicilio habitual, motivados por los productos o servicios turísticos, con el objetivo de cubrir sus necesidades de ocio, recreo, descanso, esparcimiento, cultura, etc. en sus periodos vacacionales” pág. 36.

#### **2.12.4.2. Dimensión Ecológica**

Esta dimensión se enfoca en la parte ecológica el entorno, en el cual se considera el uso razonable de los recursos, la prevención de impactos negativos para el ecosistema, la reducción de emisiones que causan contaminación al ambiente. A continuación se define los términos más importantes sobre este aspecto.

##### **2.12.4.2.1. Recursos Naturales**

Según OWEN S. (2000) los recursos naturales son:

“Cualquier parte de nuestro medio ambiente - como el suelo, agua, los pastizales, los bosques, la fauna silvestre, los minerales o la población humana - que el hombre pueda utilizar para implementar su bienestar...”  
pág.11.

##### **2.12.4.2.2. Biodiversidad**

Según PERÉZ M. (2004) la biodiversidad es:

“La biodiversidad o diversidad biológica es el conjunto de genes, especies y ecosistemas existentes en un lugar” pág. 63.

La biodiversidad es de gran aporte dentro del sector turístico, la fauna y la flora son grandes atractivos para los turistas.



### **2.12.4.2.3. Impactos medioambientales**

Según LICKORISH J. (1997) los impactos medioambientales:

“El turismo puede generar impactos medioambientales tanto positivos como negativos, dependiendo de cómo se ha planificado y controlado el desarrollo”  
pág. 113.

Dentro de los impactos negativos se puede citar: la contaminación del agua, contaminación del aire, contaminación acústica, contaminación visual, masificación y congestión, problemas del uso del terreno, trastornos ecológicos, daños en recintos históricos y arqueológicos, evacuación inadecuada de residuos, pérdida de la biodiversidad,

Dentro de los impactos positivos se puede citar: conservación de áreas naturales importantes, mejora de calidad medioambiental, mejora de infraestructura, entre otros.

### **2.12.4.3. Dimensión Social**

Este aspecto se orienta a la participación de la sociedad en la conservación del ecosistema tomando en cuenta las necesidades de las futuras generaciones. En el caso del turismo en esta dimensión se definirá a la inversión económica que realizan las personas para el desarrollo de este sector y el empleo que genera como consecuencia de las inversiones realizadas.

#### **2.12.4.3.1. Inversión**

Existen distintas definiciones de inversión generadas por diversos autores entre los cuales podemos citar:

Según Vizcarra J. (2007), quien manifiesta que:

“Son las compras finales realizadas por las empresas y las adquisiciones de residencias nuevas por parte de los individuos. En este rubro se incluyen las instalaciones, la maquinaria nueva, las herramientas e instrumentos que se utilizan para la producción, así como todos los bienes intermedios que más tarde se integrarán a los bienes finales” pág.198

De manera que se podría citar varias definiciones evidenciando que en general las inversiones representan colocaciones de recurso monetario sobre los cuales se espera obtener una rentabilidad a futuro

#### **2.12.4.3.2. Empleo**

El empleo se puede tomar desde dos enfoques, la acción de ocupar a alguien o algo, o en el sentido que lo usaremos en esta investigación el cual se refiere a la ocupación de una persona a cambio de una remuneración económica es decir el trabajo.

Entonces, se concibe el empleo como una retribución que se da a una persona a cambio de la realización de una serie de tareas y actividades, para todo esto dentro de la sociedad las personas ofertan sus capacidades físicas e intelectuales en el mercado laboral con la finalidad de recibir beneficios económicos.

#### **2.12.4.4. Dimensión Cultural**

Esta dimensión se trata sobre la cultura e identidad local de una determinada población, sus valores, creencias y tradiciones; también sobre las costumbres que tienen con relación al ambiente y sus prácticas de consumo.

##### **2.12.4.4.1. Estilos de vida**

Los estilos de vida son la manera de comportarse de una persona o un grupo de personas de acuerdo al sistema de valores que adquirió durante el transcurso de su vida.

Según RAMÓN J. (2000) los estilos de vida son:

“Hablamos de grupos de estilos de vida en referencia a conjuntos de personas que comparten similares actividades, actitudes y opiniones, entendiendo como:

- Actividades, lo que hace la gente: trabajo, diversiones, hábitos de compra, viajes, etc.
- Actitudes, sistema de valores y características de personalidad que determinan la interacción hombre-entorno...” pág. 131.

## **2.13. IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALIDADES Y DEBILIDADES**

### **2.13.1. Potencialidades**

Según la Guía para la Elaboración de Potencialidades (2005):

“Potencialidad es el margen entre las presentes disponibilidades de recursos y los recursos que están siendo inadecuadamente utilizados”.

En el caso del sector turístico es importante identificar las potencialidades que posee una ciudad para su mayor aprovechamiento y sobre todo para usarlas en beneficio de sus empresas.

### **2.13.2. Debilidades**

Las debilidades se pueden definir como un punto frágil, el cual puede ser afectado con facilidad a causa de algún suceso.

En el caso del sector turístico es importante identificar las debilidades para conocer en qué aspectos es importante trabajar y fortalecerlos para obtener un mayor crecimiento.

## **2.14. ORDENANZA MUNICIPAL**

Según [www.monografias.com](http://www.monografias.com) (2005):

“El conjunto de preceptos jurídicos, o disposiciones que emanan ciertas entidades locales o corporativas, son de carácter general, son obligatorias en la pequeña circunscripción territorial o dentro de la correspondiente entidad, para cuya mejor relación administrativa hubieren sido expedidas”.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

Para la recopilación y procesamiento de información referente al tema de investigación fue necesario recopilar información secundaria de años anteriores sobre el turismo en la ciudad de Ibarra y el aporte de esta actividad en la economía del país. También se recolectó información primaria sobre la situación del turismo basándonos en las dimensiones que comprende la sustentabilidad para una mayor comprensión mediante la ayuda de instrumentos de investigación como fuentes bibliográficas y lincografía, encuestas, entrevistas, observación directa.

Dentro de la metodología también se consideró la población considerando el Catastro de Servicios Turísticos del cual se seleccionó la muestra, posteriormente se aplicó la estadística en la tabulación e interpretación de los resultados para el respectivo análisis dentro de la investigación.

#### **3.1. Diseño y tipo de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental ya que no se manipuló variables en el proceso y no se realizó ningún tipo de experimentos.

La investigación es de tipo descriptiva debido a que solamente se describe las variables de investigación de una determinada población, considerando que:

Según Dankhe, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006):

”Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” pág. 60.

Por esta razón consideramos que es una investigación descriptiva ya que se pretende describir situaciones, realidades y necesidades sobre el turismo y la sustentabilidad en la ciudad de Ibarra. Vale recalcar que todo esto se efectuará a través de investigación de campo, observación directa, documental y bibliográfica.

De igual manera es de diseño bibliográfico ya que se recurrió a fuentes secundarias de información y diseño de campo porque se obtuvo información primaria por medio de encuestas.

En cuanto al método científico se usó dentro de la investigación para conocer la realidad de los hechos con respecto al tema de estudio, el cual nos permitirá la verificación de las hipótesis planteadas y la observación empírica para el análisis y sistematización de los resultados.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. Población**

La investigación fue dirigida a los propietarios de los servicios turísticos registrados en el Catastro del Ministerio de Turismo (2011) de la ciudad de Ibarra con un número total de 278 establecimientos turísticos registrados en el área urbana del Cantón Ibarra.

Para complementar la investigación se involucró a las autoridades vinculadas al sector turístico de la ciudad de Ibarra dentro del proceso de estudio con las cuales se mantuvo entrevistas referentes al tema.

### 3.2.2. Muestra

Para determinar la muestra se planteó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot d^2 \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot d^2}$$

N= Universo

n= Tamaño de la muestra

$Z^2$ = Nivel de confiabilidad 1,96

$d^2$ = Varianza de la población 0,25

$E^2$ = Limite aceptable de error de muestra 5%

Se procedió a calcular la muestra de la población presentada a continuación:

$$n = \frac{232 \cdot 0,25 \cdot 1,96^2}{0,05^2 \cdot (232 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{222,8128}{1,5379}$$

$$n = 144,881202$$



## CUADRO N°02: SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE IBARRA

<b>LOCALES</b>	<b># Locales</b>
Agencia de viajes	8
Hostales	18
Hostales Residencias	20
Hosterías	3
Hoteles	8
Hoteles Residencias	3
Moteles	2
Paraderos	1
Pensiones	5
Bares	22
Discotecas	6
Peñas	2
Salas de Baile	1
Cafeterías	17
Fuentes de Soda	20
Restaurantes	128
Restaurantes de Comida Típica	7
Sala de recepciones y banquetes	2
Termas y balnearios	1
Servicios de transporte terrestre turístico	4
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>

**FUENTE:** Catastro de Servicios Turísticos del MINTUR

Para el cálculo de la muestra se consideró los servicios turísticos marcados en el cuadro anterior debido a que son los de mayor incidencia en la ciudad y representan la verdadera afluencia de turistas. Esto dio lugar a una muestra de 145 servicios turísticos.

En el siguiente cuadro se muestra el número de locales según el servicio turístico que presta, la incidencia de cada uno de los establecimientos registrados dentro del catastro de servicios permitiendo una asignación proporcional al tamaño de la muestra, determinando el número de encuestas por servicios turísticos, dando lugar a un muestreo estratificado.

**CUADRO N°03: MUESTRA OBTENIDA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

<b>Servicios Turísticos</b>	<b># Locales</b>	<b>% Incidencia c/u</b>	<b>Muestra</b>	<b># Encuestas por sector</b>
Agencia de viajes				
Hostales	18	0.078	145	11
Hostales Residencias	20	0.086	145	12
Hosterías	3	0.013	145	2
Hoteles	8	0.034	145	5
Hoteles Residencias	3	0.013	145	2
Moteles				
Paraderos				
Pensiones	5	0.022	145	3
Bares				
Discotecas				
Peñas				
Salas de Baile				
Cafeterías	17	0.073	145	11
Fuentes de Soda	20	0.086	145	12
Restaurantes	128	0.552	145	80
Restaurantes de Comida Típica	7	0.030	145	4
Sala de recepciones y banquetes	2	0.009	145	1
termas y balnearios	1	0.004	145	1
Servicios de transporte terrestre turísticos				
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>1</b>		<b>145</b>

**FUENTE:** Elaboración de los autores

Seleccionado el número de lugares a encuestar se procedió a visitar los servicios turísticos para entrevistar a sus respectivos propietarios.

Para la realización de las entrevistas se seleccionó las personas más representativas en el sector turístico de la ciudad de Ibarra, quedando así la nómina de entrevistados:

**CUADRO N°04: PERSONAS ENTREVISTADAS**

<b>NÚMERO</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO DEL ENTREVISTADO</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA</b>
1	Gabriela Hadathy	Coordinadora del Departamento de Turismo del GPI	Gobierno Provincial de Imbabura
2	María Augusta Salazar	Coordinadora de la Dirección de Turismo del IMI	Ilustre Municipio de Ibarra
3	Cristian Narváez	Director de la Cámara de Turismo de Ibarra	Cámara de Turismo de Ibarra

De igual manera que en el proceso de encuestas se procedió a visitar a las personas entrevistadas en su lugar de trabajo con los instrumentos adecuados para el desarrollo de la misma.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la elaboración de la investigación se empleó métodos de conocimiento teórico tales como: método inductivo, deductivo, analítico y sintético.

La inducción se usó en la aplicación de la muestra en las encuestas dirigidas a los dueños de empresas dedicadas a actividades turísticas. El método deductivo se usó en la elaboración del marco teórico ya que se partió de lo general para llegar a la parte específica del tema de estudio y de esta manera describir la sustentabilidad dentro del turismo. Para la presentación de resultados se utilizó el método analítico y sintético para una buena comprensión de la investigación.

En cuanto a las técnicas en el trabajo de campo se realizaron encuestas como técnica de recolección de datos, las cuales se aplicaron a los propietarios de servicios turísticos para conocer la situación y puntos de vista sobre la realidad del turismo para recopilar y generar información durante el proceso basándonos en las dimensiones de sustentabilidad: social, económico, ecológico y cultural.

La entrevista como técnica de recolección de datos fue aplicada a los principales responsables de promover el turismo en la ciudad de Ibarra tal es el caso del Director Regional del Ministerio de Turismo, Director de Turismo del Gobierno Provincial de Imbabura, Director de Ambiente de la Municipalidad de Ibarra, entre otras personas conocedoras del tema.

Por último, la observación directa para identificar la situación de los servicios turísticos de la ciudad.

### **3.4. ANÁLISIS DE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Es importante considerar que dentro de la investigación se realizó un proceso sistemático para la obtención de información válida y confiable basada en la realidad. Ordenadamente luego de definir la población se aplicó a cada propietario de los servicios turísticos la encuesta con su respectivo cuestionario, con un criterio de muestra estratificada establecido mediante el Catastro de Servicios Turísticos, la misma que permitió consolidar el proceso de recolección de información dentro de la investigación.

En cuanto a las preguntas del cuestionario, éstas se presentaron considerando la matriz de operacionalización planteada, la misma que se dividió en cuatro aspectos, los cuales representan la sustentabilidad en su conjunto, contestando de esta manera las preguntas de investigación diseñadas al inicio de la investigación para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

Vale recalcar que la encuesta antes de ser aplicada a los propietarios de los servicios turísticos fue revisada por un experto en el tema, para mayor confianza al momento de obtener los resultados.

### **3.5. PROCESAMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

El procedimiento para la recolección de datos fue el siguiente:

Definición clara del problema de investigación

Planteamiento del objetivo general y objetivos específicos

Elaboración de la Matriz de Operacionalización

Realización del marco teórico

Selección de los instrumentos de medición

Recopilación de fuentes secundarias de información

Recopilación de fuentes primarias mediante la aplicación de una encuesta, entrevistas y observación.

Tabulación, análisis e interpretación de los resultados

Validación y correcciones respectivas de la asesora de tesis y personas expertas en el tema de investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los resultados de la encuesta fueron tabulados en el sistema SPSS (Statistical package for the social sciences) el cual permite un análisis eficiente de la información que se obtuvo dentro de la presente investigación.

Los datos se presentan a continuación:

#### **4.1. Presentación e interpretación de resultados de la encuesta**

##### **4.1.1. Datos generales**

De las 28 preguntas de la encuesta realizada a los propietarios de servicios turísticos de la ciudad de Ibarra, se recopiló la siguiente información general:

Del análisis de la muestra tomada del Catastro de Servicios Turísticos (2011) del Ministerio de Turismo de Imbabura (MINTUR) se tabuló la información para organizarla en un cuadro donde se detalla el número de locales según la categoría a la cual pertenece:



### CUADRO N°05: CATEGORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

CATEGORÍA	Nº DEPENDENCIAS	PORCENTAJE
PRIMERA	5	3,45%
SEGUNDA	35	24,14%
TERCERA	92	63,45%
CUARTA	13	8,97%
TOTAL	145	100%

**Fuente:** Catastro de servicios turísticos (2011).

**Elaboración:** Los autores

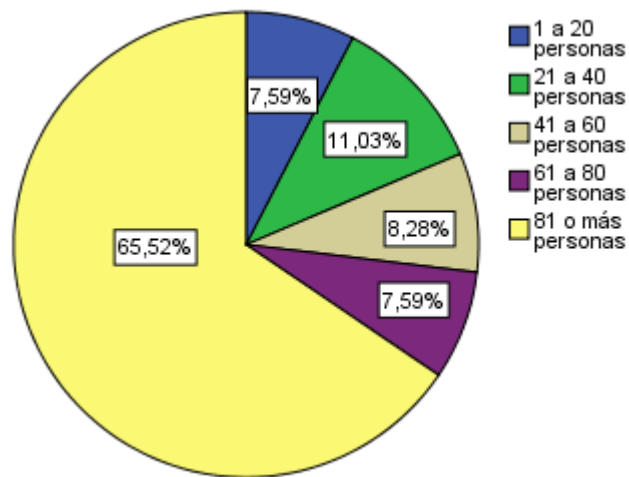
Se puede observar en el cuadro elaborado que el mayor porcentaje de servicios turísticos de la ciudad son de tercera categoría abarcando el 63,45% de establecimientos tales como hostales, restaurantes, residencias, hostales residenciales, pensiones, entre otros, seguido de los locales de segunda categoría con un 24,14% en donde encontramos servicios similares a los de tercera categoría.

Es importante mencionar que la categoría de los servicios turísticos es determinada por el MINTUR, de acuerdo a la calidad de servicios que ofrecen, instalaciones, confort para el cliente, posicionamiento de la empresa, entre otras características que hacen que cada establecimiento sea ubicado de acuerdo a su nivel de servicios que oferta. En la ciudad de Ibarra ciertos establecimientos prefieren ser ubicados en tercera categoría principalmente para reducir el pago de impuestos.

## 4.1.2. Aspectos Sociales

### 4.1.2.1. Personas que visitan los servicios turísticos

**Gráfico N°01 Personas que visitan los servicios turísticos:  
Lunes a Viernes**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

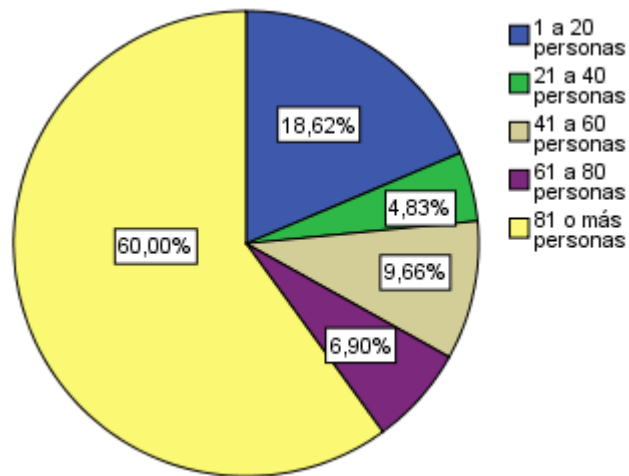
**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** En cuanto a las personas que visitan las diferentes dependencias turísticas dentro del sector urbano de Ibarra, los propietarios y/o empleados de los servicios turísticos manifestaron que, según los registros que mantienen de lunes a viernes más de la mitad de los establecimientos recibe más de 81 personas en sus instalaciones, seguida por un bajo porcentaje de locales que reciben entre 21 a 40 personas, los cuales se reflejan en el cuadro.

Generalmente las visitas de lunes a viernes son un turismo local, es decir que los ibarreños son los que demandan los servicios de los

establecimientos nombrados sobre todo los de alimentación y bebidas, priorizando restaurantes, cafeterías y fuentes de sodas.

**Gráfico N°02 Personas que visitan los servicios turísticos:  
Fines de semana**



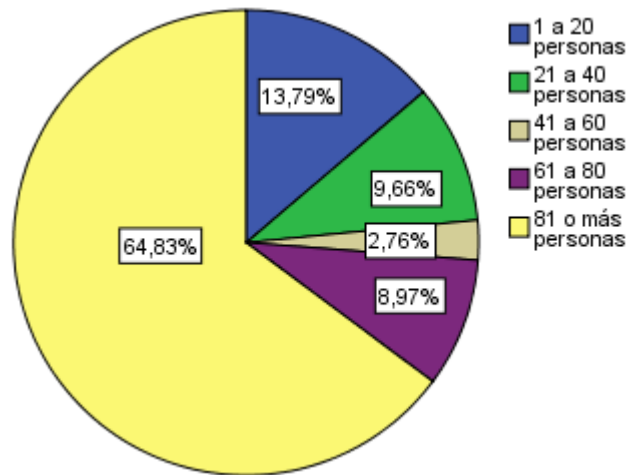
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** En cuanto a las personas que visitan las dependencias los fines de semana, casi la quinta parte de los locales recibe de 1 a 20 personas en sus instalaciones y un 60% de establecimientos más de 81 personas tal como se observa en el siguiente gráfico.

Se asume que los porcentajes obtenidos se deben al cierre de distintas dependencias turísticas los días domingos excepto las fuentes de soda que son los únicos servicios que regularmente se encuentran abiertos en el centro de la ciudad. Por lo que se considera solo al día sábado como un día que oferta servicios turísticos en Ibarra.

**Gráfico N°03 Personas que visitan los servicios turísticos:  
Feriados**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Con referencia a las personas que visitan los diferentes servicios turísticos en días feriados encontramos que más de la mitad de los establecimientos más de 81 personas. Tal como se manifiesta en el siguiente gráfico.

De acuerdo con la información obtenida en las encuestas y verificadas por observación directa los porcentajes de las personas que visitan las diferentes dependencias de la ciudad en días feriados se debe principalmente a las siguientes razones: ingreso de turistas locales que visitan a sus familiares dentro de la ciudad y el ingreso de turistas extranjeros en menor proporción según información dada por la Cámara de Turismo de la ciudad, razón por la cual se incrementa el consumo de servicios en estos días del año.

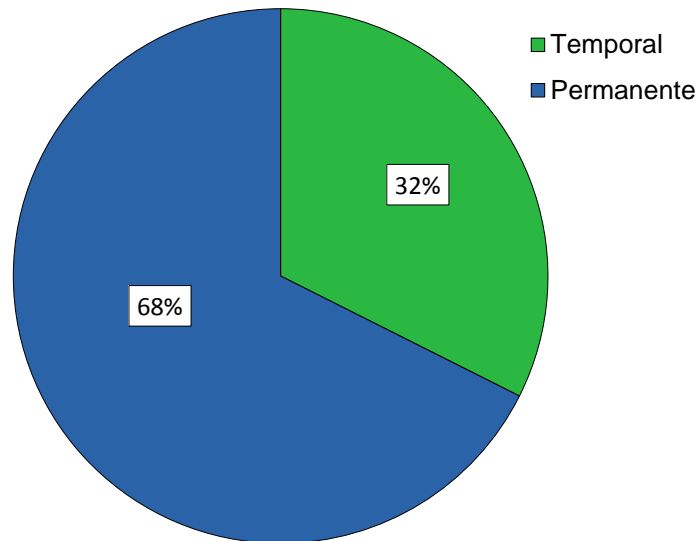
#### **4.1.2.2. Cantidad de hombres y mujeres que trabajan en las dependencias.**

Dentro de los locales encuestados podemos mencionar que la cantidad de hombres ocupados en las dependencias asciende a 740 empleados mientras que las mujeres ocupadas son de 795 según los datos recopilados en las encuestas.

Esta situación se debe a que en los diferentes servicios turísticos se da preferencia a la contratación de mujeres sobre todo en servicios de alimentación.

**4.1.2.3. Cantidad de empleados que trabajan de forma temporal y permanente en las dependencias.**

**Gráfico N°04 Empleados de forma temporal y permanente**



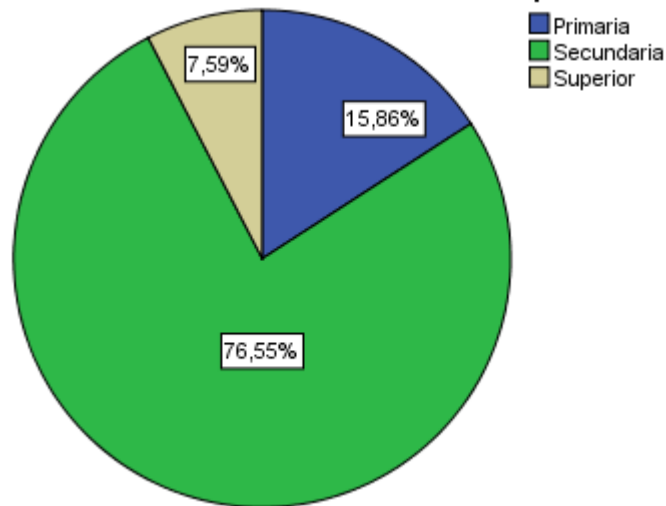
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Es importante mencionar que del total de los empleados la tercera parte trabaja de forma temporal en las diferentes dependencias, esto se da especialmente en la zona hotelera debido que se dan contrataciones solamente para ciertos eventos y recepciones, mientras que la mayoría trabaja de forma permanente es decir a tiempo completo tal como lo podemos ver en el gráfico.

#### 4.1.2.4. Formación académica de los empleados

Gráfico N°05 Formación académica de los empleados



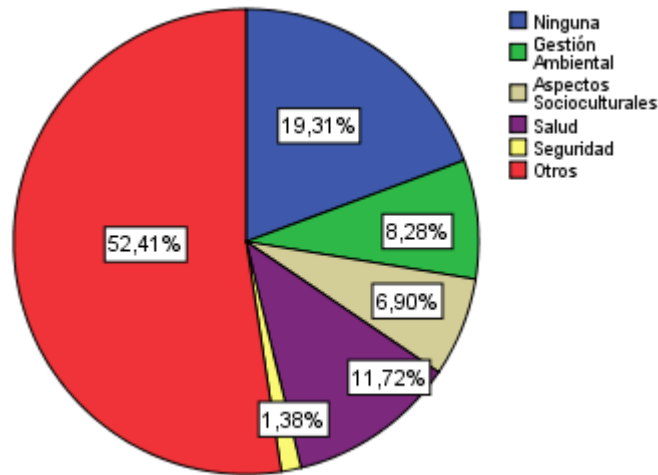
Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** De igual forma es importante mencionar el nivel de educación de los empleados. Hemos encontrando que la mayoría de los empleados cuenta con educación secundaria, seguido de educación primaria y un bajo porcentaje nivel superior, considerando que de los servicios turísticos que se prestan en la ciudad en gran parte son de tercera categoría, la cual utiliza un nivel medio de educación debido a la calidad de servicios que expenden y al sueldo promedio que ofrecen los propietarios de los locales según opinión de los mismos empleados.

#### 4.1.2.5. Capacitación que recibe el personal de la empresa

Gráfico N°06 Tipo de capacitación que reciben los empleados



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

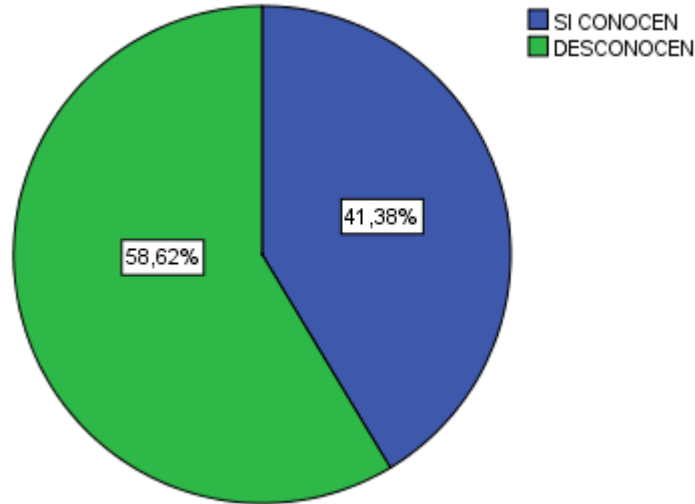
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Podemos señalar que la capacitación que reciben los empleados en las diferentes dependencias indican que un porcentaje considerable de los locales no brindan capacitación a sus empleados, mientras que un porcentaje más bajo recibió capacitación en salud, seguido de capacitaciones en gestión ambiental o afines, en aspectos socioculturales y más de la mitad en otras áreas como atención al cliente, tipos de alimentación, y entre otros impartidos por la Municipalidad de Ibarra.



#### 4.1.2.6. Conocimiento de responsabilidad social

**Gráfico N°07 Conocimiento sobre la responsabilidad social**



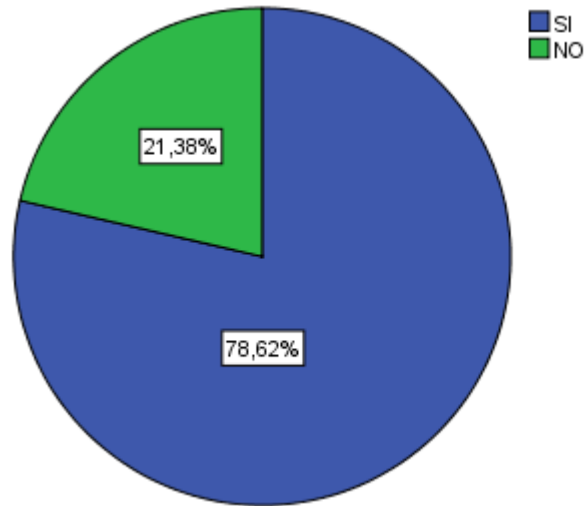
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Luego de realizar las respectivas encuestas se pudo determinar que del total de locales se considera que más de la mitad de propietarios desconocen el significado de responsabilidad social y el porcentaje restante conocen en parte el significado básico de la responsabilidad social, esto debido a la baja capacitación existente en el aspecto social y la falta de interés personal por parte de los propietarios para adaptar términos que se usan actualmente en las actividades empresariales.

#### 4.1.2.7. Empleados con seguro social

Gráfico N°08 Empleados con seguro social



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

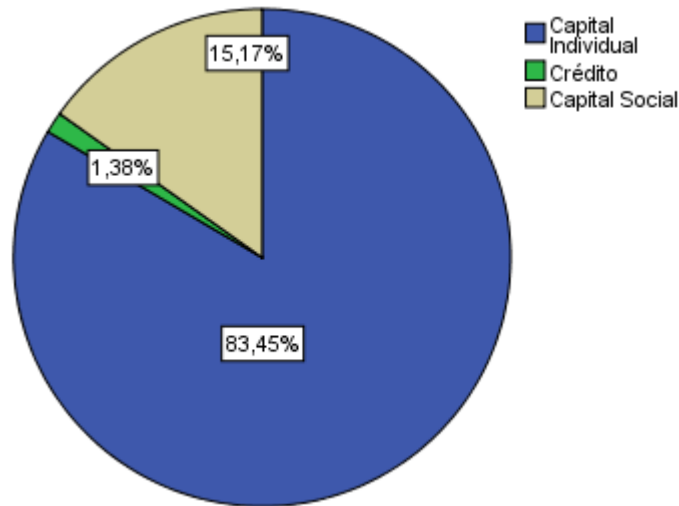
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Para el análisis de esta información debemos considerar que en años anteriores no se controlaba la afiliación al seguro social por parte de los patronos hacia sus empleados, actualmente la seguridad social se ha incrementado notablemente, dando lugar a que la mayoría de los empleados de los servicios turísticos cuenten con seguro social, mientras que bajo porcentaje con respecto al total, no dispone de seguro social debido a que no son empleados a tiempo completo sino por temporadas o la minoría se debe a que los empleadores no cumplen con la disposiciones legales vigentes.

### 4.1.3. Aspectos económicos

#### 4.1.3.1. Formación del capital de la empresa

Gráfico N°09 Formación del capital



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** La formación de capital en las empresas turísticas de Ibarra se encuentra conformada por capital individual en su mayoría, seguido de capital social (socios) y finalmente un grupo minoritario, de la formación de capital de los propietarios, mediante crédito otorgado por instituciones financieras. Como se muestra en el siguiente gráfico:

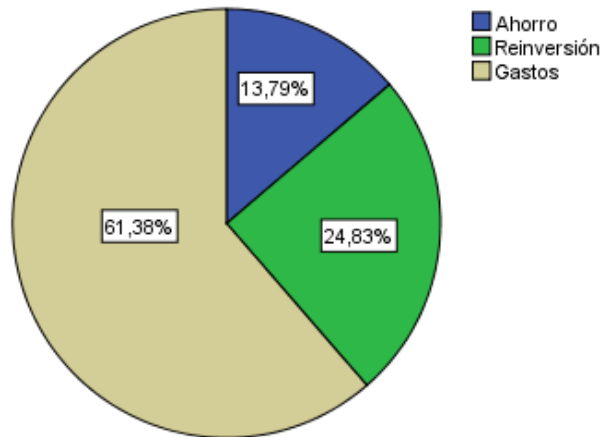
Una de las razones de que la mayoría de empresas sean individuales se debe a que el objetivo de su formación se da para satisfacer necesidades familiares además al desconocimiento y riesgos económicos que se pueden dar en una sociedad.

En cuanto a las sociedades se han conformado de forma familiar, muchas veces usando la mano de obra de las mismas familiares, en este caso las excepciones son aquellas empresas reconocidas a nivel nacional e internacional como son los restaurantes de la plaza Shopping Center.

En cuanto a los créditos no hubo la apertura por parte de los propietarios para verificar si los tienen, por eso el porcentaje tan bajo de respuestas con respecto al tema. Ya que analizando la situación económica de la provincia, según el Censo Económico 2010 el 23,52% de los propietarios de los establecimientos solicitan un crédito mayormente en instituciones privadas, las cuales abarcan el 78,91% del total de créditos.

#### 4.1.3.2. Destino de las utilidades de la empresa generadas anualmente

Gráfico N°10 Destino de las utilidades generadas anualmente



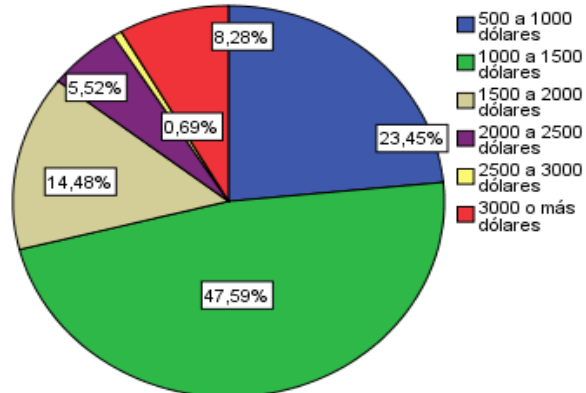
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** El destino de las utilidades de la empresa según la encuesta realizada a los propietarios se encontró que muchos las destinan a los gastos particulares, un porcentaje significativo a la reinversión dentro de los mismos para su remodelación y ampliación. Como es común el ahorro financiero no se da en nuestra sociedad por lo que representa el menor porcentaje como podemos observar en el gráfico.

#### 4.1.3.3. Ingresos mensuales estimados en las empresas

**Gráfico N°11 Nivel de ingresos mensuales estimados**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

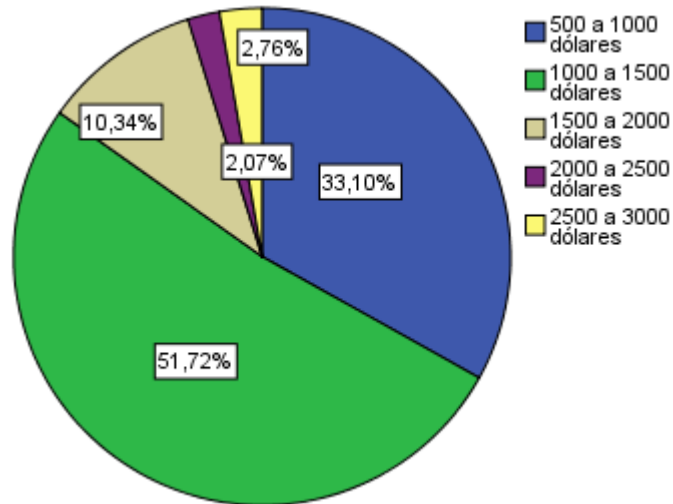
**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Más del 70% perciben ingresos mensuales de 500 a 1500 dólares en promedio esto se debe a la competencia que existe en las diferentes actividades, mientras que menos del 30% perciben ingresos superiores a 1500 dólares debido a la capacidad instalada, equipamiento, y calidad de los servicios que trae como consecuencia más demandantes.

En el caso de alojamiento en pensiones, hostales y residenciales se evidenció que en gran parte el nivel de ingresos que perciben los propietarios se debe a que estos sitios son utilizados por horas, mientras que los sitios que no los usan para este fin no tienen una cantidad de visitantes significativa por lo que sus ingresos son menores en relación a los demás a pesar de tener características similares en sus instalaciones, tal es el caso del hotel Imbabura, el más antiguo de la ciudad de Ibarra, el cual se ha visto perjudicado en la demanda debido a que la competencia brinda un mal uso de sus servicios desprestigiando al alojamiento que ofrece la zona céntrica de la ciudad.

#### 4.1.3.4. Gastos mensuales estimados en las empresas

Gráfico N°12 Nivel de gastos mensuales estimados



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

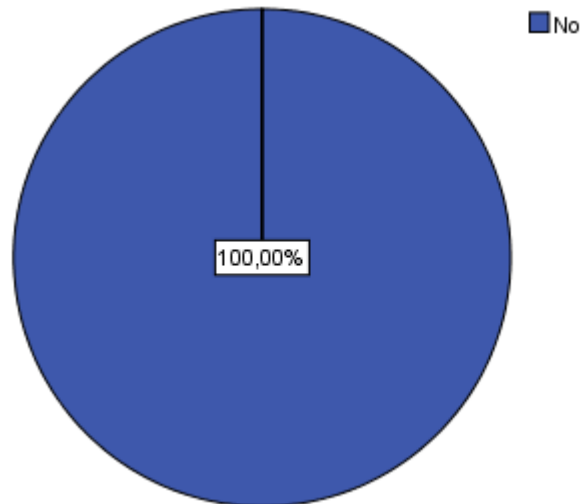
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** El nivel de ingresos mostrados anteriormente se reinvierten en los establecimientos debido a que más del 80% gasta mensualmente de 500 a 1500 dólares en promedio para brindar un adecuado servicio, mientras que menos del 16% tienen gastos superiores a 1500 dólares debido a la capacidad instalada, equipamiento, y calidad de los servicios que trae como consecuencia más egresos debido a la cantidad de visitantes que captan en sus localidades y al mantenimiento que deben dar en sus establecimientos.

#### 4.1.4. Aspectos ambientales

##### 4.1.4.1. Certificaciones ambientales

**Gráfico N°13 Locales con certificaciones ambientales**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** La realidad ambiental en el área urbana del Cantón Ibarra no da lugar a que se cumpla estándares ambientales que se aplican a nivel nacional en los sitios turísticos más sobresalientes. Solamente el área rural del Cantón Ibarra cuenta con certificaciones de calidad ambientales dadas por iniciativas del Gobierno Provincial de Imbabura, por lo que el resultado obtenido de la muestra arrojó que un 100% de los establecimientos del sector urbano no cuentan con ningún tipo de certificación ambiental como se ve en el cuadro.

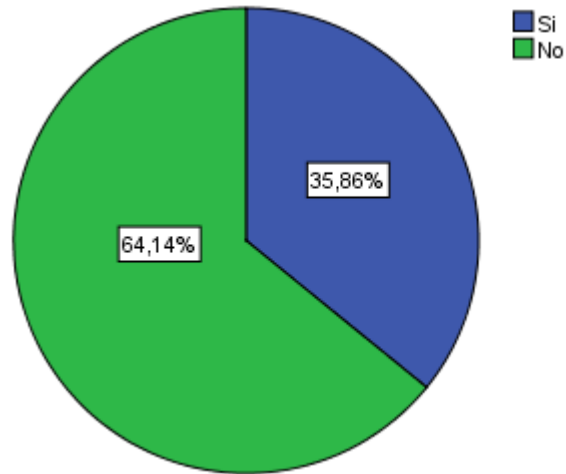


Las certificaciones ambientales son importantes para el sector turístico ya que permiten identificar los impactos positivos y negativos que se están generando, permite controlar, evaluar y dar seguimiento al comportamiento de zonas determinadas y mejoran notablemente los procesos.

Si la ciudad de Ibarra pretende ser un icono turístico del país debe apuntar hacia la creación y aplicación de certificaciones ambientales que se apliquen a nuestra realidad marcando estándares aptos para los servicios turísticos que ofrecemos.

#### 4.1.4.2. Clasificación de desechos

**Gráfico N°14 Clasificación de desechos de papel, plásticos, entre otros**



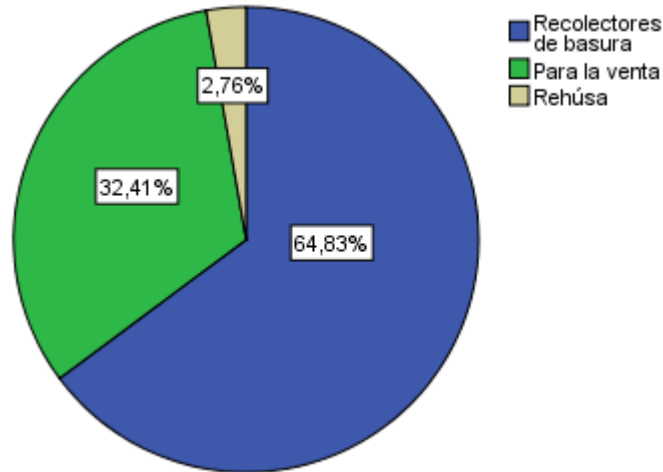
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Dentro de la encuesta la clasificación de papel, plástico, entre otros se encuentra que la mayoría de los establecimientos no colaboran con la clasificación de desechos debido a que no existen campañas de clasificación, tampoco existen programas para toda la ciudad por parte de las diferentes entidades públicas sino solo para determinadas zonas tal es el caso del Programa Municipal Blanquita dedicado al reciclaje que funciona en Los Ceibos y La Victoria como proyecto piloto, además la poca cultura ambiental por parte de las personas de la ciudad no da cabida al desarrollo como en otros cantones de la provincia que usan programas eficiente para la obtención de buenos resultados en estos procesos tal es el caso de Otavalo, el porcentaje restante de los encuestados corresponde a un 35,86% de los establecimientos, los cuales buscan alternativas para clasificar los desechos.

#### 4.1.4.3. Destino de los desechos luego de clasificarlos

Gráfico N°15 Destino de los desechos luego de clasificarlos



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

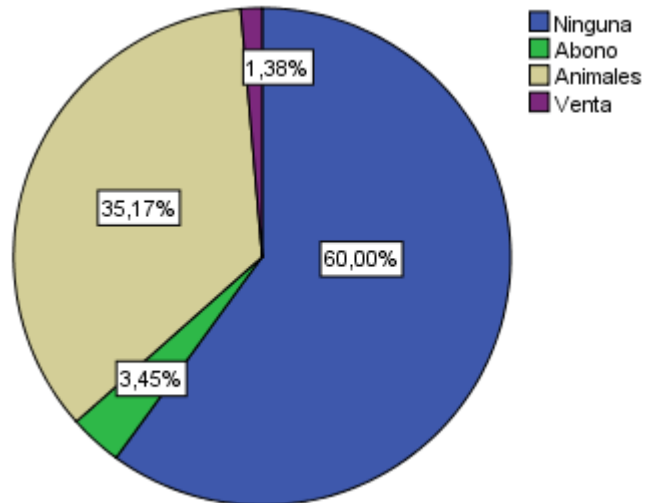
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Del 35,86% de los encuestados que clasifican los desechos tal como se muestra en el cuadro anterior, encontramos que más de la mitad entregan los desechos a los recolectores de basura, por ser la opción más común que está al alcance de todos.

El porcentaje restante de los encuestados venden los desechos a empleados de empresas dedicadas a la compra de plásticos, vidrio y papel, mientras que un porcentaje muy bajo rehúsan cierto tipo de desechos como son las botellas.

#### 4.1.4.4. Maneras de reciclar los desechos orgánicos

Gráfico N°16 Maneras de reciclar los desechos orgánicos



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

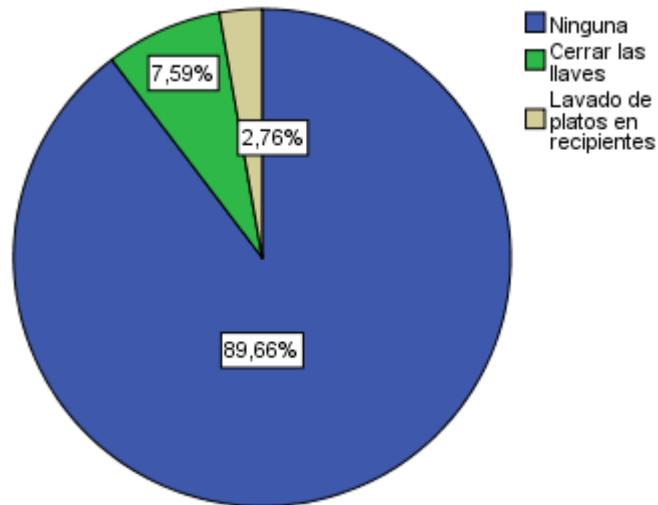
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Dentro de los diferentes establecimientos turísticos que expenden alimentos se encontró que más de la tercera parte de los desechos orgánicos se los utilizaba para la alimentación de animales tales como: chanchos, pollos, caballos, entre otros, un porcentaje mínimo de los propietarios manifestó que se los utiliza para el abono de los terrenos generalmente de su propiedad.

Más del 50% no clasifica los desechos orgánicos lo cual quiere decir que se los deposita en los recolectores de basura directamente.

#### 4.1.4.5. Maneras de minimizar el consumo de agua

Gráfico N°17 Maneras de minimizar el consumo de agua



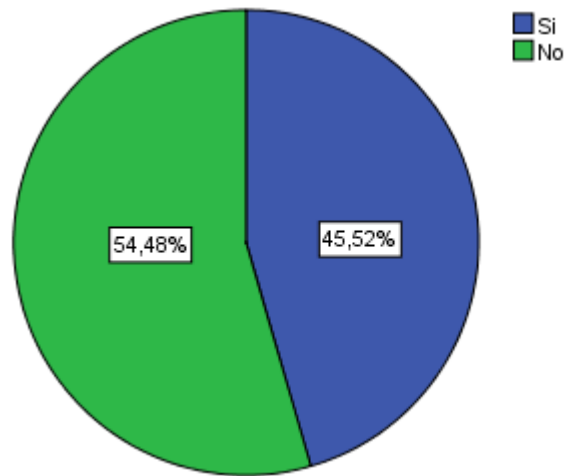
Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** La mayor parte de los encuestados no están conscientes de reducir el consumo de agua, usan el agua que necesitan sin tomar en cuenta el impacto que esto generará a futuro, tan solo una décima parte recurre a medidas básicas para minimizar el consumo como es el control adecuado al abrir y cerrar las llaves, lavar los platos en recipientes donde existe menor desperdicios de agua.

#### 4.1.4.6. Regulación del volumen de agua en sanitarios

**Gráfico N°18 Regulación del volumen de agua de los servicios sanitarios**



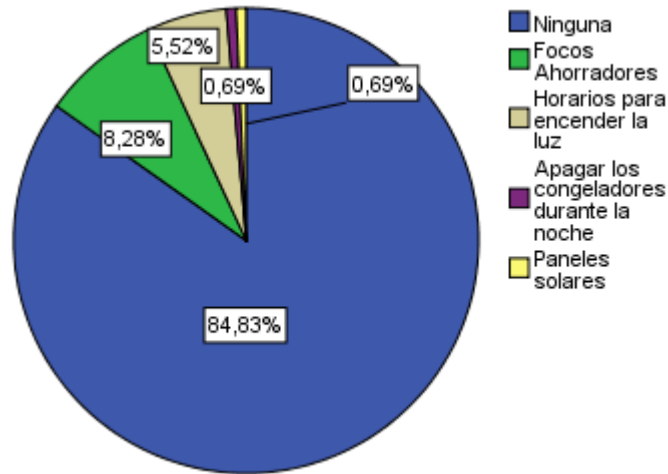
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Una de las maneras más comunes que usan los propietarios para reducir el consumo de agua es en la regulación del volumen de agua de los sanitarios. Más del 50% manifestó que los sanitarios no tenían regulación en el volumen de agua ya que es un aspecto que no ha sido tomado en cuenta por los propietarios, mismos que tienen una instalación de fabrica sin modificación alguna, el porcentaje restante equivalente a propietarios que usan diferentes técnicas para regular el volumen de agua como introducir una botella con agua dentro del tanque del inodoro o una regulación manual del mismo.

#### 4.1.4.7. Maneras de minimizar el consumo de luz eléctrica

Gráfico N°19 Maneras de minimizar el consumo de luz eléctrica



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

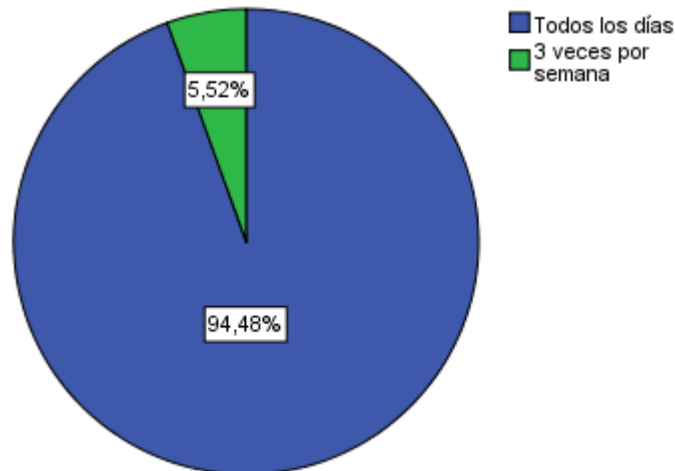
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** La mayoría de los encuestados no están conscientes de reducir el consumo de luz eléctrica, la usan inadecuadamente sin tomar en cuenta el impacto que esto generará a futuro, tan solo 15,18% de los encuestados recurre a medidas básicas para minimizar el consumo de energía eléctrica como es el uso de focos ahorradores mencionado por algunos de los propietarios, mantener horarios para encendido y apagado de electrodomésticos, de manera que representa una disminución en los gastos económicos por servicios básicos.

Otra manera de minimizar el consumo es el uso de energías alternativas como los paneles solares, el hotel Royal Ruiz es el único en la ciudad de Ibarra que utiliza este tipo de tecnología que permite reducir el impacto ambiental, y además minimiza los gastos por servicios básicos.

**4.1.4.8. Frecuencia para el lavado de toallas e implementos de limpieza.**

**Gráfico N°20 Frecuencia para lavar las toallas e implementos de limpieza**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

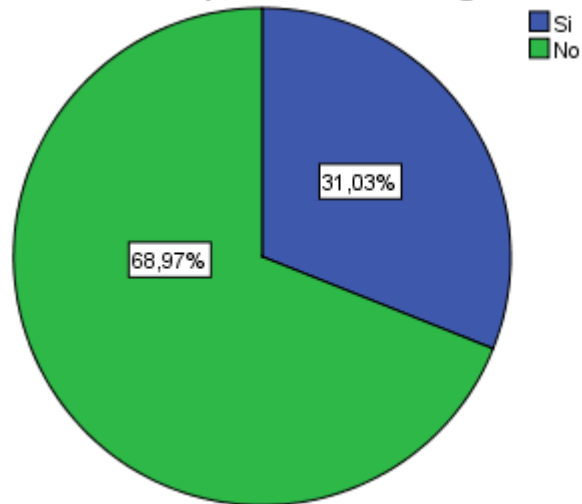
**ANÁLISIS:** El lavado de toallas e implementos de limpieza como: manteles, franelas, trapeadores, hisopos, baldes, tiene una frecuencia muy alta en los encuestados representando casi la totalidad de las personas que lavan todos los días sus implementos y un porcentaje reducido lo realizan 3 veces por semana.

Para los propietarios de los servicios turísticos es muy importante la presentación y limpieza de sus locales al momento de atender al cliente pero ambientalmente no se considera otras alternativas.



#### 4.1.4.9. Uso de productos biodegradables

Gráfico N°21 Uso de productos biodegradables



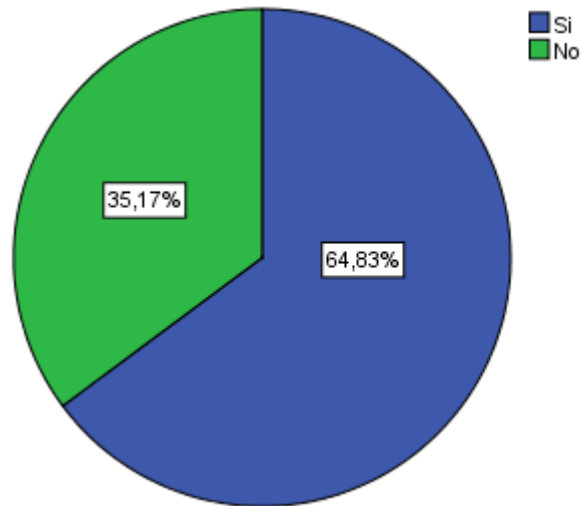
Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Las personas encuestadas no poseen conocimientos claros sobre productos biodegradables, con una breve explicación se obtuvo que más de la mitad no usan este tipo de productos, algunos con la justificación de que el precio de estos productos es mayor de los que se ofrecen generalmente en el mercado, la tercera parte usan productos biodegradables como fundas plásticas más no productos químicos biodegradables.

#### 4.1.4.10. Manejo o control del nivel de ruido

Gráfico N°22 Manejo o control del nivel de ruido



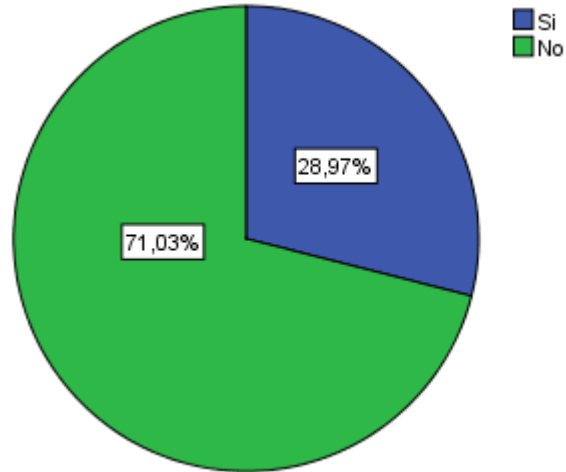
**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Más de la mitad de los encuestados controlan el nivel de ruido dentro de sus locales porque considera importante reducir la contaminación auditiva causada en el centro de la ciudad, mientras que el porcentaje restante de encuestados no toma en cuenta este factor.

#### 4.1.4.11. Conservación de áreas naturales en las dependencias

**Gráfico N°23 Conservación de áreas naturales en las dependencias**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

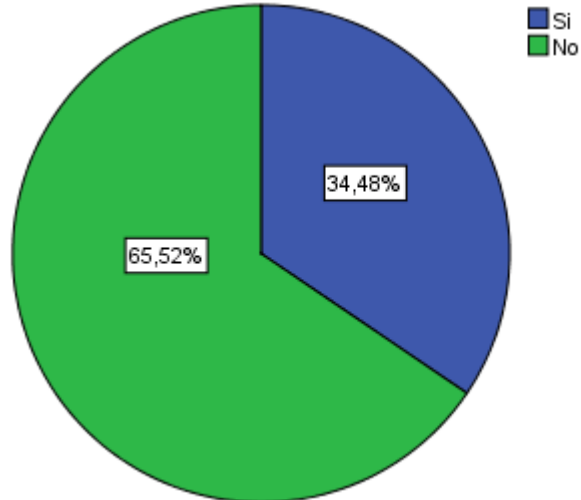
**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Más del 70% de la muestra declaró que no tienen áreas naturales dentro de sus locales esto se debe principalmente a que se encuentran ubicadas en la zona céntrica de la ciudad y no tienen el espacio suficiente para conservar jardines o plantas, casi la tercera parte de los locales conservan áreas naturales ya que poseen espacios adecuados para la tenencia de los mismos.

En general los establecimientos turísticos no dan ninguna prioridad a la fauna y flora que existe en nuestra ciudad.

#### 4.1.4.12. Reducción en el uso de plásticos y papel

Gráfico N°24 Reducción en el uso de plásticos y papel



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

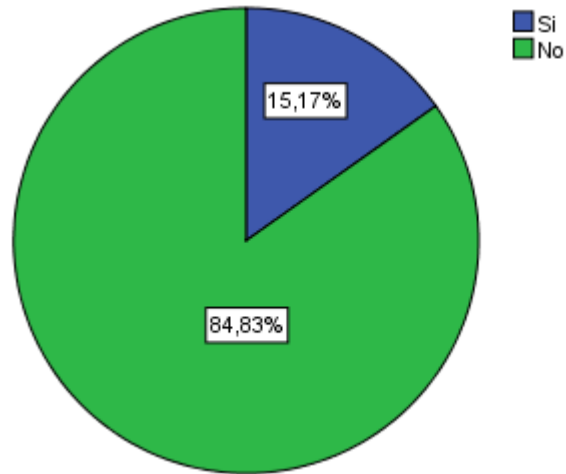
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** En cuanto a la reducción en el uso de plásticos y papel la mayoría de los encuestados explicó que no existe cuidado en la disminución del uso de estos materiales, ya que su prioridad es la satisfacción del cliente mas no el cuidado ambiental.

Más de la tercera parte expuso que si existe una reducción en el uso de plástico y papel tal es el caso de locales que reemplazan el uso de estos por materiales de vidrio. Los porcentajes expuestos se presentan en el cuadro.

#### 4.1.4.13. Reutilización del agua

Gráfico N°25 Reutilización del agua siempre que es posible



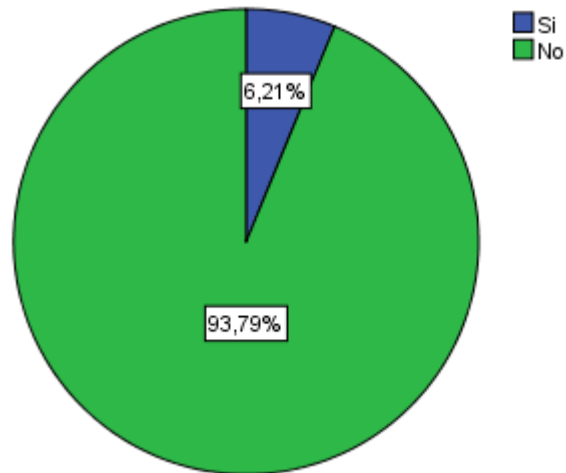
Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** La mayoría de personas encuestadas desconocen técnicas de rehusar el agua por lo que representan casi la totalidad de los encuestados que usan el agua solo una vez, el porcentaje sobrante reutiliza de alguna manera como por ejemplo en el riego de jardines, en el lavado de platos usando baldes plásticos, entre otros.

#### 4.1.4.14. Contribución de la empresa a la biodiversidad

Gráfico N°26 Contribución de la empresa a la biodiversidad



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

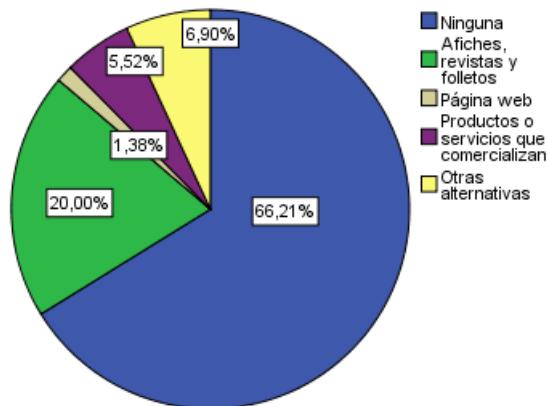
**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Acorde con las encuestas realizadas se encontró que la generalidad de encuestados no contribuyen con la biodiversidad a pesar de que el sector turístico debe ser el principal involucrado en mostrar a los turistas los recursos naturales que poseemos a través de los servicios turísticos que ofertan, sin embargo algunas personas encuestadas contribuye en parte al cuidado y protección de animales, jardines, plantas dentro de sus localidades.

#### 4.1.5. Aspectos Culturales

##### 4.1.5.1. Promoción de la cultura e identidad ibarreña

Gráfico N°27 Promoción de la cultura e identidad ibarreña



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

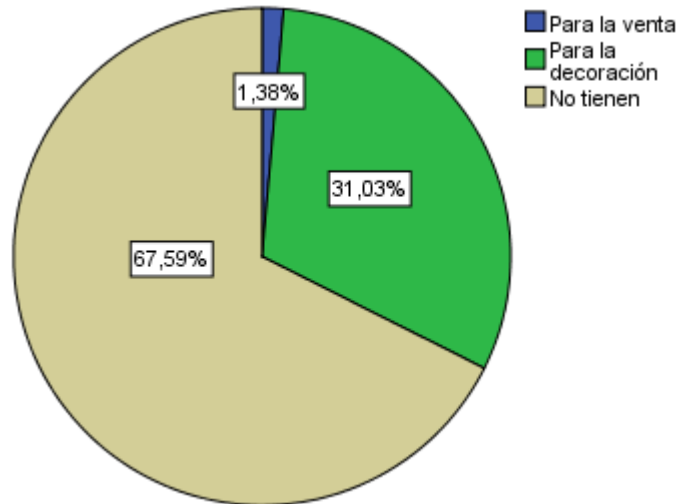
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Conforme a las encuestas realizadas más de la mitad de los propietarios no tienen iniciativas para promocionar sus locales en tanto que un bajo porcentaje promociona por medio de afiches, revistas y folletos los cuales entregado en los mismo locales por el Ministerio de Turismo de Ibarra y el Municipio de Ibarra, el porcentaje restante opta por promocionar sus servicios turísticos mediante páginas web, productos tradicionales que se comercializan como son los platos típicos, así mismo eligen otras alternativas como redes sociales o la conversación directa con los turistas referente a los lugares que pueden visitar y las tradiciones que tenemos como ciudad.

En general las entidades que controlan el sector turístico se encargan de promocionar a Ibarra como un paquete turístico a nivel nacional e internacional.

#### 4.1.5.2. Productos artesanales locales

Gráfico N°28 Productos artesanales locales



Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

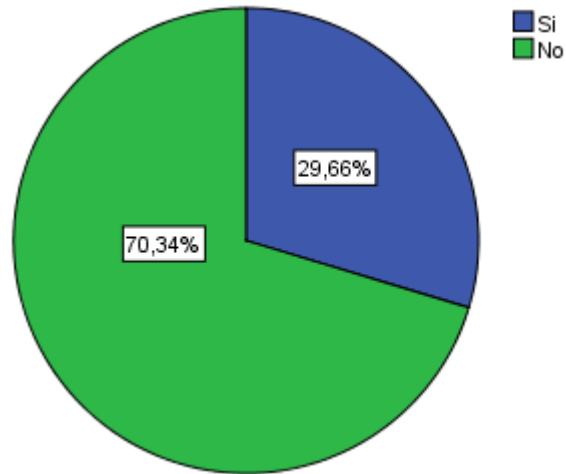
Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** De acuerdo a las encuestas realizadas obtuvimos que más del 60% de los propietarios de los servicios turísticos no cuentan con productos artesanales de la ciudad ya sean para la venta, la decoración o de los mismos. En cuanto a la decoración con artesanías locales una tercera parte aproximadamente posee dentro de sus establecimientos cuadros o adornos que representan la identidad y cultura ibarreña, el porcentaje restante si ofrece artesanías para la venta dentro de sus instalaciones representando la minoría del total de la muestra, demostrando así que las artesanías no tienen tanta relevancia en lo que se refiere a servicios turísticos, una realidad que debe cambiar para mostrar a los turistas lo que somos.



#### 4.1.5.3. Decoración de establecimientos turísticos

Gráfico N°29 Decoración con elementos de arte o patrimonio cultural



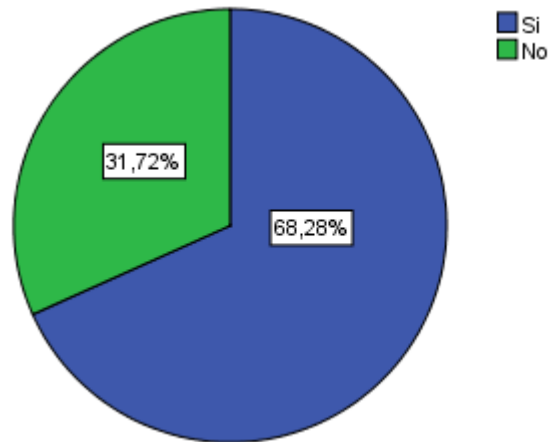
Fuente: Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

Elaboración: Los autores

**ANÁLISIS:** Pocos establecimientos turísticos incluyen en su decoración elementos de arte local e internacional como son cuadros, esculturas en madera, piezas arquitectónicas y arqueológicas, en gran parte los establecimientos turísticos de la ciudad no muestran el arte dentro de sus instalaciones.

#### 4.1.5.4. Cumplimiento de las disposiciones municipales y normas de protección patrimonial

**Gráfico N°30 Cumplimiento de las disposiciones municipales y normas que corresponden a la protección del patrimonio**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

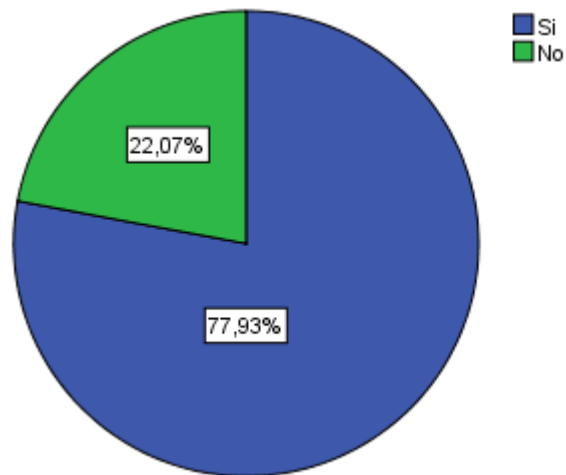
**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Podemos evidenciar que más de la mitad de los propietarios encuestados cumplen con las normas y disposiciones patrimoniales debido a que se encuentran en la zona patrimonial de la ciudad, mientras que la tercera parte no cumple con tales disposiciones ya que no se encuentran dentro del centro histórico de la ciudad.

En relación a los locales patrimoniales se pudo verificar el desacuerdo de los propietarios con las disposiciones planteadas porque no permiten realizar modificaciones o ampliaciones según el agrado del propietario, además el mantenimiento de las instalaciones es muy caro debido a las condiciones de infraestructura y patrimonio físico en las que se encuentra.

#### 4.1.5.5. Información turística en las instalaciones

**Gráfico N°31 Información dentro de las instalaciones sobre la cultura local**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

**ANÁLISIS:** Del total de encuestados se pudo determinar que la mayoría brindan información sobre las costumbres, tradiciones y lugares a visitar dentro de la ciudad y provincia, esto se realiza por medio de una conversación con el cliente dándose con mayor frecuencia en sitios de alojamiento. En tanto que el porcentaje restante no conoce sobre la cultura local por lo que no da acceso a la información que el turista requiere.

## **4.2. Presentación e interpretación de los resultados de la entrevista**

La entrevista realizada consta de diez preguntas formuladas a las principales autoridades de la ciudad vinculadas al turismo, tales como: Coordinadora del Departamento de Turismo del Gobierno Provincial de Imbabura, Coordinadora de la Dirección de Turismo del Ilustre Municipio de Ibarra y el Director de la Cámara de Turismo de Ibarra, con el fin de recopilar información social, económica, ecológica y cultural sobre la sustentabilidad en el sector turístico de la ciudad de Ibarra.

Se ha resumido la información más relevante recopilada de las entrevistas realizadas, la cual se presenta a continuación.

### **4.2.1.1. Aspectos sociales**

#### **4.2.1.2. ¿En su opinión cuál es la importancia del turismo en la ciudad de Ibarra?**

Es de gran importancia el turismo para la ciudad y la provincia ya que es un polo de desarrollo, porque mediante el turismo se conecta una gran cadena de productos y servicios que reactiva la economía de la ciudad. Es el eje dinamizador de la actividad económica de Ibarra, por eso es importante trabajar en este sentido, para que el beneficio económico sea redistribuido a todos los sectores.

#### **4.2.1.3. ¿Cuál cree usted que es el papel de las autoridades en el tema de responsabilidad social dentro del turismo?**

Actualmente, se están delineando estrategias que garanticen un mayor impacto en la provincia e instituciones del cantón Ibarra. Lo que se hace principalmente es fomentar el respeto a las nacionalidades, costumbres y creencias para anexarle a un gran plan de turismo, también se desarrollan programas de turismo comunitario que permiten que estas grandes nacionalidades mantengan sus tradiciones. De igual manera en el tema de atractivos y productos turísticos que tiene el cantón Ibarra y la provincia se han incrementado acciones de mejoramiento como: señalética, promociones y difusión, páginas web, manejo de redes sociales, donde estos productos sean percibidos por un mayor número de turistas locales, nacionales y extranjeros.

#### **4.2.2. Aspectos económicos**

##### **4.2.2.1. ¿Considera usted que el turismo en la ciudad de Ibarra constituye una fuente importante para la economía de la ciudad?**

En las proyecciones que se tiene para la ciudad, como la rehabilitación de Yahuarcocha en todos los componentes inclusive los ambientales, en el área económica el impacto será más grande, también el promocionar a la ciudad mediante eventos grande como ferias, reactivará la economía y a futuro Ibarra se verá beneficiado.

Hace falta desarrollar el turismo al 100%, en la ciudad de Ibarra todavía está en crecimiento, se han dado puntos importantes pero se necesita impulsar

actividades turísticas para que Ibarra se vuelva un destino turístico nacional e internacional.

**4.2.2.2. ¿Cree usted que los turistas que llegan a la ciudad vienen atraídos por la ciudad de Ibarra o por los cantones aledaños a la misma?**

Imbabura se vende como un gran paquete, es decir los turistas llegan a Ibarra y tienen muchas opciones como: la artesanal, textil, patrimonio, el ferrocarriles para que los turistas visiten la ciudad y dejen sus divisas aquí. Hay cantones como Otavalo que es indiscutiblemente un puerto de entrada para la provincia, de igual manera el despunte que ha tenido Antonio Ante por el tema textil.

La dinámica de Ibarra es muy diferente a las dinámicas que se ven en otros destinos, en realidad la gente que viene acá a Ibarra, busca a Ibarra sobre todo por la capacidad hotelera y calidad de servicio que tiene, la oferta de Ibarra por parte de las entidades públicas se da a través del tema rural.

**4.2.2.3. ¿Cree usted que la infraestructura y capacidad hotelera de Ibarra es adecuada en cuanto a servicios?**

La infraestructura que tiene la ciudad de Ibarra cubre el 70% de toda la provincia, la zona urbana del Cantón tiene precios accesibles en los servicios turísticos comparados a otras ciudades del país.

A nivel de Imbabura es el cantón con mayor planta turística y sobre todo más allá de eso es la diversidad de servicios con los que cuenta, es por eso que

en ferias provinciales, Ibarra se vuelve el icono a nivel de hospedaje que tiene el turista cuando llega a Imbabura por la capacidad y los servicios. Existen inversiones muy buenas por parte del sector privado para recibir turista, hay que promover capacitaciones en el área turística, atención al cliente, entre otros temas.

#### **4.2.2.4. ¿Qué es el desarrollo sustentable para usted?**

El desarrollo sustentable viene a ser la comunión, la fusión de tres componentes: el económico tiene que ser rentable, el tema ambiental y respeto a la cultura, precautelando los recursos de ahora para que las generaciones futuras también puedan aprovechar lo suficiente.

#### **4.2.2.5. ¿Considera que el turismo en la ciudad de Ibarra es sustentable?**

El turismo que se desarrolla en las comunidades es un turismo sustentable porque ellos tienen una armonía con la naturaleza, las personas que viven en la ciudad la han perdido. La parte urbana se ha descuidado por tema de la globalización.

En la ciudad recientemente, se están planeando algunas opciones, mientras que en la zona rural hay muchos casos donde la gente maneja este tipo de acciones que se van a enfocar sobre todo para que la gente disfrute ahora y también pueda disfrutar después, son acciones que de alguna manera van a ir copando espacios que antes no se han tomado muy en cuenta.

**4.2.2.6. ¿Se ha establecido alguna norma de control para el cuidado ambiental dentro del sector turístico?**

El GPI tiene la competencia de apoyar el turismo dentro de la provincia y comunidades, hemos desarrollado una norma de calidad. Esta norma de calidad contempla la manipulación de alimentos, el tema administrativo y una parte está dedicada al tema ambiental.

**4.2.2.7. ¿Conoce usted sobre las certificaciones y ordenanzas ambientales en el sector turístico de la ciudad?**

La única norma de calidad a nivel del Cantón Ibarra, la desarrolla el GPI, tiene como objetivo principal visitar e inspeccionar las operaciones turísticas comunitarias de la provincia contemplada en la ciudad de Ibarra. Si se cumple un cierto nivel de satisfacción y a medida de esto se crea una ordenanza provincial, si cumple el 60% o 70% se lo certifica como un establecimiento con administración sustentable. En el ámbito urbano los Municipios trabajan con el cuidado minucioso de control de los permisos de funcionamiento en los diferentes establecimientos.



#### **4.2.4. Aspectos Culturales**

##### **4.2.4.1. Dentro del turismo local, ¿se promocionan las costumbres e identidad local?**

En la Municipalidad una de las opciones que se ha dado es el rescate del tema artesanal desde la gente que lo elabora y produce directamente, se está facilitando un espacio los días sábados el cual es permanente para los artesanos que están rescatando la cultura sobre todo el tema artesanal de todos los sectores del cantón Ibarra. Otra acción que se está tomando es de forma gratuita y permanente todo evento cultural en el cantón Ibarra a través de páginas web y los sitios de información turística.

A pesar de esto hace falta una concientización sobre la cultura en las personas existiendo en gran parte de la ciudadanía un claro desconocimiento de cultura e identidad, se debe promocionar estos aspectos.

##### **4.2.4.2. ¿Existe alguna norma o reglamento para el cuidado del patrimonio dentro de hoteles y restaurantes?**

Dentro de los hoteles y restaurantes las normas que se tienen son las ordenanzas municipales por ejemplo si las casas o los hoteles están inventariados por patrimonio no se puede realizar cambios radicales ya que se debe guardar la armonía.

Actualmente, a través del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), se va a implementar una unidad de control de Patrimonio Integral que va a aplicarse a todos los sectores para el cuidado.

### **4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.3.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.3.1.1. ¿Cuál es la situación económica de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra?**

Según funcionarios del Gobierno Provincial de Imbabura el turismo representa uno de los servicios que más desarrollo económico ha traído a la ciudad, los servicios de hotelería, restaurantes son los que más producto interno bruto generan para el desarrollo más que la agricultura, ganadería, silvicultura, entre otras actividades económicas.

Por parte de la Municipalidad de Ibarra se impulsa la creación de emprendimientos turísticos dentro de la provincia para incentivar a los turistas las visitas a nuestra ciudad y por ende generar beneficios económicos para los ofertantes. Pese a esta realidad, el trabajo en la zona urbana no se desarrolla en su totalidad ya que la oferta de la ciudad necesita más demandantes para crecer económicamente para lo cual es importante generar y promocionar los servicios turísticos, atractivos turísticos y manifestaciones culturales.

- **Oferta Turística**

De la información obtenida del Catastro De Servicios Turísticos (2011), la capacidad instalada de acuerdo a los diferentes servicios turísticos que se prestan en la ciudad es la siguiente:

**CUADRO N°06: CAPACIDAD INSTALADA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>				
<b>SERVICIOS</b>	<b>Nº HABITACIONES</b>	<b>Nº PLAZAS</b>	<b>Nº MESAS</b>	<b>Nº PLAZAS</b>
<b>Alojamiento</b>				
Hostales	188	420	87	348
Hostales residencias	223	493	11	44
Hosterías	101	223	335	1340
Hoteles	206	445	384	1536
Hoteles residencias	58	120	13	52
Pensiones	23	52	4	16
<b>Alimentación y bebidas</b>				
Cafeterías	0	0	87	348
Fuentes de soda	0	0	148	592
Restaurantes	0	0	1222	4855
Restaurantes comida típica	0	0	71	284
Sala de recepciones y banquetes	0	0	45	180
Termas y balnearios	0	0	10	40
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>799</b>	<b>1753</b>	<b>2417</b>	<b>9635</b>
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>1269</b>	<b>2770</b>	<b>4427</b>	<b>17935</b>

**FUENTE:** Catastro de servicios turísticos (2011)

Según información del Gobierno Provincial de Imbabura en la entrevista realizada para la investigación, la ciudad de Ibarra abastece al 70% del turismo de Imbabura en lo que se refiere a alojamiento y alimentación compartiendo el porcentaje restante con Otavalo y Cotacachi.

De acuerdo al gráfico anterior obtenemos que el servicio con mayor capacidad de alojamiento son los hostales residenciales con un 28,12% seguido de los hoteles con un 25,39% de número de plazas.

La capacidad en cuanto al N° de mesas abarca un 46,04% en los hoteles seguido por un 40,17% en las hosterías esto debido a que no solamente prestan servicios de alojamiento sino también brindan servicios de alimentación.

En cuanto a los servicios de alimentación y bebidas tenemos a los restaurantes liderando la capacidad instalada con un 77,08% del total de la muestra, seguido de las fuentes de sodas (heladerías y pizzerías) que representan un 9,40%. Las razones principales de que los restaurantes obtengan un mayor porcentaje se da por la aglomeración de empleados públicos y privados a la hora de los recesos debido a la cercanía a estos lugares y a la disponibilidad de tiempo con la que cuentan los mismos.

Como podemos ver hay una gran cantidad de hoteles, hosterías, hostales, restaurantes, entre otros servicios turísticos que hacen que la ciudad de Ibarra lidere el área de alojamiento y alimentación en toda la provincia.

- **Demanda Turística**

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador la llegada de extranjeros en el año 2011 es de 1.140.978 de personas en todo el país con un crecimiento porcentual del 8.97% con respecto al año 2010, como se muestra a continuación:

## CUADRO N°07: INGRESO DE TURISTAS AL ECUADOR 2007-2011

MES	2007	2008	2009	2010	2011	VAR% VAR% 2011/2010
ENE	84,070	92,378	86,544	96,109	105,541	<b>9.81</b>
FEB	69,534	74,174	72,742	89,924	86,424	<b>-3.89</b>
MAR	74,929	77,946	72,226	82,452	87,486	<b>6.11</b>
ABR	67,788	67,557	72,910	70,540	87,509	<b>24.06</b>
MAY	68,583	74,667	70,277	77,618	82,811	<b>6.69</b>
JUN	85,769	89,262	89,889	91,602	99,944	<b>9.11</b>
JUL	101,088	109,250	102,571	110,545	117,997	<b>6.74</b>
AGO	91,309	96,336	87,221	95,219	98,987	<b>3.96</b>
SEP	64,966	73,757	68,124	71,776	80,083	<b>11.57</b>
OCT	72,365	79,814	77,960	83,701	88,338	<b>5.54</b>
NOV	73,273	83,458	76,965	81,253	92,566	<b>13.92</b>
DIC	83,813	86,698	91,070	96,359	113,292	<b>17.57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>937,487</b>	<b>1,005,297</b>	<b>968,499</b>	<b>1,047,098</b>	<b>1,140,978</b>	<b>8.97</b>

FUENTE: Ministerio de Turismo del Ecuador

Con respecto a la provincia de Imbabura en el MINTUR de Imbabura sólo existe información estadística de los días feriados, tal es el caso del feriado de carnaval del año 2009 en donde los turistas que visitaron la provincia asciende a 28536 personas que eligen como destino diferentes sectores de la provincia.

En la ciudad de Ibarra tampoco existen datos registrados por parte de las instituciones competentes sobre el turismo receptor, solamente existe información de días feriados. En el feriado de Carnaval de los 28536 turistas que visitaron la provincia en el año 2009, el 35% visitan la ciudad de Ibarra, lo cual equivale a 9875 personas.

El turismo extranjero se da generalmente en días feriados, y se da como consecuencia de los atractivos turísticos de los cantones aledaños a la provincia tales como: la feria textil, la feria del cuero, la Plaza de Ponchos, esculturas, las artesanías en general, los lagos y lagunas de la provincia, quedando la ciudad de Ibarra como un lugar ideal para el alojamiento y alimentación de todos los visitantes de las provincia.

En cuanto a la demanda turística en días laborales de los servicios turísticos en la ciudad se debe a los consumidores locales, es decir personas que habitan en la ciudad y por motivos de trabajo, tiempo o esparcimiento demandan estos servicios.

- **Inversión**

La inversión privada es visible en la ciudad, muchas personas por iniciativa propia o familiar han empezado negocios turísticos que poco a poco han ido creciendo. Generalmente, los propietarios de servicios turísticos emprenden sus negocios con capital propio o familiar y posteriormente acuden a un crédito para ampliar y remodelar su negocio.

Muchas personas reinvierten las utilidades que generan en sus establecimientos para los gastos que se dan a diario en la elaboración de sus productos y servicios.

- **Nivel de ingresos y gastos**

Según las encuestas realizadas los propietarios de servicios turísticos perciben ingresos mensuales entre 1000 a 1500 dólares en su mayoría, mientras que los gastos están alrededor de 500 a 1000 dólares.

Las utilidades generadas mensualmente permiten a los propietarios mantener el curso normal de su negocio, estos abastecen sus necesidades y las de sus empleados.

En la ciudad de Ibarra el turismo todavía no se desarrolla al 100%, a pesar de que es una fuente importante de ingresos todavía falta trabajar de forma articulada y coordinada para lograr que este sector económico contribuya más al desarrollo local, se debe aprovechar la capacidad instalada y variedad gastronómica con la cuenta la ciudad, ya que impulsada adecuadamente, Ibarra podría liderar el turismo de la Zona Norte del país, acogiendo a una gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros para generar mayores réditos económicos.

#### **4.3.1.2. ¿Cuál es la situación social de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra?**

- **Población**

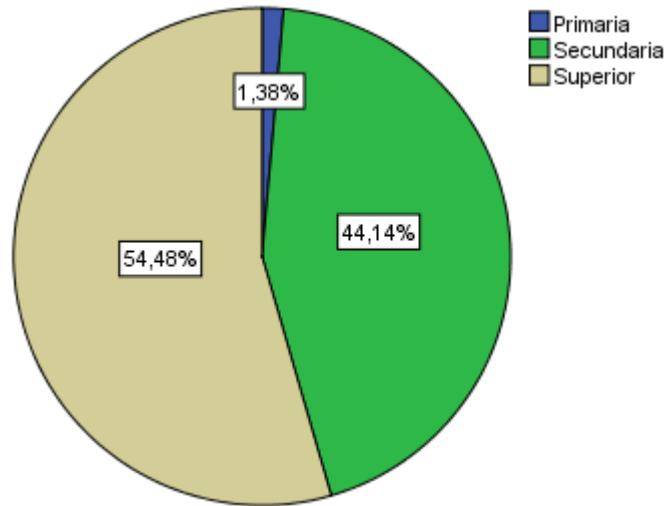
El Cantón Ibarra se ubica en el Norte del Ecuador, ubicado a 115 km al noreste de Quito y 125 km al sur de Tulcán. La población es de 181.175 habitantes, de los cuales 131.856 habitantes pertenecen a la zona urbana del Cantón, según el Censo de Población y Vivienda (2010). En cuanto a los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra son 278 servicios turísticos de acuerdo al Catastro de Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo (2011).

- **Género**

El 54,48% del total de los encuestados que son propietarios de servicios turísticos son de sexo masculino y el 45,52% son de sexo femenino.

- **Educación**

**Gráfico N°32 Nivel de Educación**



**Fuente:** Propietarios de los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**Elaboración:** Los autores

En relación al nivel de educación podemos determinar que de la muestra tomada, 79 de los propietarios tienen un nivel de educación superior, seguida de 64 personas de secundaria y 2 personas de primaria. Reflejado porcentualmente en el gráfico.

Según observación directa los valores porcentuales obtenidos del nivel de educación de los propietarios se debe a las siguientes razones: la mayor parte de los propietarios culminaron sus estudios universitarios seguido de los que terminaron sus estudios solamente hasta la secundaria y optaron por incurrir en negocios propios como son en este caso los servicios turísticos. La falta de empleo incentiva a las personas a buscar alternativas de trabajo, una



de estas es la inversión privada en el sector turístico, de tal manera que generan una fuente de ingresos propios para mejorar su calidad de vida.

- **Servicios Básicos**

Los establecimientos turísticos cuentan con agua potable administrada por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra (EMAPA), la cual abastece al 100% de los locales durante las 24 horas del día.

La energía eléctrica comercializa la Empresa Eléctrica Regional Norte (EMELNORTE) la cual suministra a todos los servicios turísticos de la ciudad las 24 horas del día, por ser considerados locales comerciales deben cancelar una tarifa comercial por su consumo de manera mensual.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) brinda el servicio telefónico a los establecimientos turísticos de la ciudad especialmente a los servicios de alojamiento que son los que más lo requieren debido a que los visitantes demandan este servicio por las distancias en las que se encuentran, en los servicios de alimentación y bebidas se usan para los locales que ofertan el servicio a domicilio para solicitar los pedidos de los clientes y realizar reservaciones.

- **Empleo**

Los servicios turísticos de alojamiento y alimentación cuentan con 2793 personas ocupadas, que representan el 4.58% del total de la población urbana del Cantón Ibarra, según el Censo de Población y Vivienda (2010).

- **Seguridad Social**

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda (2010), el 25, 03% de las personas que habitan en la ciudad de Ibarra son afiliados a la Seguridad

Social por parte de sus empleadores o de forma voluntaria, entre otras alternativas.

En el caso de los empleados de los servicios turísticos el 78.62% cuenta con un seguro social de acuerdo a las encuestas realizadas.

#### **4.3.1.3. ¿Cuál es la realidad cultural de los servicios turísticos de la ciudad?**

Imbabura como provincia es un destino turístico atractivo para sus visitantes por su riqueza cultural y atractivos naturales. La ciudad de Ibarra como capital de la provincia tiene el privilegio de contar con variedad de culturas lo que le permita ser atractiva para los extranjeros que la visitan.

El tema artesanal ha sido un espacio que se ha rescatado desde la Municipalidad de Ibarra, permitiendo que la gente que elabora y produce artesanías directamente disponga de una feria los días sábados de forma permanente acogiendo a todos los sectores del cantón Ibarra. Otra acción que se está tomando es promocionar eventos culturales de forma gratuita y permanente en el cantón Ibarra a través de páginas web y los sitios de información turística. Otro punto clave es el Museo de Atahualpa que tuvo una reapertura por parte de la Municipalidad reactivando este espacio gratuito en el cual se pueden apreciar as diferentes culturas y asentamientos.

El Gobierno Provincial de Imbabura a través de la Comisión Técnica de Turismo de Imbabura fomenta planes que garantizan un mayor impacto en la zona rural, lo que se hace principalmente es fomentar el respeto a las nacionalidades, costumbres, creencias y el turismo comunitario que permite que estas grandes nacionalidades mantengan sus tradiciones.

A pesar de la situación actual hace falta una concientización sobre la cultura en las personas que viven en la ciudad ya que en gran parte la ciudadanía

tiene desconocimiento de la cultura e identidad ibarreña, es importante promocionar estos aspectos desde los servicios turísticos que posee la ciudad, ya que son pocos los establecimientos turísticos de alojamiento y alimentación que cuentan con una información turística completa mediante afiches, revistas, páginas web que muestren a la ciudad como un destino turístico.

La decoración de los locales turísticos no conserva en su mayoría objetos propios de nuestra cultura, de igual manera las construcciones consideradas como patrimonio dentro de la zona urbana no son promocionadas. Hace falta una coordinación entre las instituciones públicas, privadas y representantes de los servicios turísticos para generar una campaña de promoción permanente que se inicie internamente para lograr que los ciudadanos se apropien y valoren los conocimientos culturales de la ciudad y posteriormente una promoción a nivel nacional e internacional a través de todos los medios de comunicación. En los últimos años se ha dado prioridad por parte de las instituciones turísticas al sector rural del Cantón dejando a un lado la situación turística de la ciudad por lo que es fundamental controlar las condiciones en las que este se muestra, los servicios que se ofertan deben ser de calidad.

#### **4.3.1.4. ¿Cómo se da el manejo sustentable en los servicios turísticos de la ciudad de Ibarra?**

El desarrollo sustentable es la fusión de cuatro componentes: el económico, social, ambiental y el respeto a la cultura.

El turismo que se desarrolla en la zona rural de la ciudad, es un turismo sustentable ya que las personas buscan alternativas que les permitan

disfrutan ahora de los recursos que tienen como también a sus futuras generaciones. En la parte urbana este tema se ha descuidado por parte de las instituciones de turismo de la ciudad, últimamente se han planeando algunas opciones como el manejo de los desechos y reciclaje impulsado por el IMI pero no tiene mucha acogida por la ciudadanía.

En el tema de normas de calidad ambiental, el Gobierno Provincial de Imbabura ha generado una norma que funciona únicamente para el sector rural en los lugares que se dedican a brindar turismo comunitario exclusivamente, con el objetivo principal de visitar e inspeccionar las operaciones turísticas comunitarias ubicadas en la provincia de Imbabura de forma periódica, en donde se analiza el medio en que se desarrollan las actividades turísticas, midiendo el nivel de satisfacción con la ayuda de indicadores de sustentabilidad en áreas como: las condiciones de las instalaciones, los alimentos que expenden, el cuidado del entorno y ambiente, entre otros aspectos, en donde si cumple los requerimientos solicitados en un 60% o 70%, se lo certifica como un establecimiento con administración sustentable.

En la ciudad de Ibarra no existe una norma de calidad que controle el funcionamiento de los servicios turísticos por lo que los propietarios no manejan sus negocios con responsabilidad social, desconocen prácticas de sustentabilidad aplicables a los servicios que prestan.

La mayoría de los propietarios de los servicios turísticos no clasifica los desechos que genera, tampoco recicla papel o plásticos dentro de las instalaciones, no usa productos biodegradables debido al costo que tienen. Tampoco conservan áreas naturales dentro de sus locales, y no hay una concientización en el consumo de servicios básicos ya que no hay una iniciativa bien definida para reducir el consumo de los mismos.

Existe gran despreocupación tanto por los propietarios como también por parte de los clientes, no se dan prácticas de sustentabilidad dentro de los servicios turísticos de la ciudad, en gran parte esto se da porque no existe una ordenanza municipal que contemple el funcionamiento adecuado con reglamentos que se deban cumplir.

#### **4.3.1.5. ¿Cuáles son las potencialidades y debilidades del sector turístico de la ciudad?**

Dentro del proceso de investigación se pudieron determinar las siguientes potencialidades y debilidades del sector turístico de la ciudad, las cuales permitirán tener una idea más amplia sobre la situación actual del turismo, también contribuirán para la elaboración de la propuesta.

A continuación se detalla las potencialidades y debilidades identificadas:

##### **Potencialidades:**

- Ampliación del sector turístico con la creación de más servicios.
- La infraestructura de servicios turísticos que posee la ciudad, la cual abastece el 70% de demanda turística de la provincia en alojamiento y alimentación.
- La amabilidad de los propietarios y empleados de los servicios turísticos.
- El clima privilegiado que tiene la ciudad de Ibarra, los atractivos naturales y las manifestaciones culturales.
- Ibarra es el centro comercial de la provincia.
- Facilidad para movilizarse, cortas distancias de un lugar a otro.
- Gran inversión privada

- Talento humano disponible para el trabajo
- Bajos costos en alojamiento con respecto a otras ciudades del país.
- Predisposición de los propietarios de servicios turísticos para orientar a los turistas.
- Fuente de ingreso para las familias de Ibarra de forma directa e indirecta
- Apoyo por parte de las instituciones públicas competentes al turismo para promover ferias y eventos que atraigan a turistas nacionales e internacionales.
- Incremento de la demanda de servicios en la ciudad gracias a los atractivos turísticos de los cantones aledaños.
- Crecimiento del sector financiero en la ciudad.

**Debilidades:**

- No hay información disponible para las personas sobre este sector de la economía.
- El desprestigio que han adquirido algunos sitios de alojamiento del centro de la ciudad debido a que son usados como casas de citas a cualquier hora del día.
- El bajo nivel de capacitación que reciben los empleados.
- Baja iniciativa para promocionar los locales, los propietarios no usan a la publicidad como una herramienta para atraer a más clientes.
- No existe diversidad gastronómica.
- Innovación en los negocios.
- El día domingo los locales turísticos permanecen cerrados.
- El cierre de los locales a tempranas horas del día (18:00)
- Bajo nivel de clasificación de los desechos orgánicos e inorgánicos que se usan para elaborar los productos finales que expenden.

- No existen espacios verdes, jardines o plantas en los locales turísticos sobre todo los del centro de la ciudad.
- Poca difusión de la cultura e identidad ibarreña en el área urbana del Cantón por parte de los locales turísticos como también de la ciudadanía debido al desconocimiento.
- Pocas ordenanzas municipales relacionadas al turismo en la zona urbana de la ciudad.
- No hay sitios de información turísticos que estén siempre disponibles para el público.
- No existe coordinación entre los propietarios de servicios turísticos.
- Inexistencia de tours internos con guías turísticos que muestren la cultura de la ciudad.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

La presente propuesta es el planteamiento de una Ordenanza Municipal para el funcionamiento de los servicios turísticos, la cual contempla estándares de sustentabilidad adaptables a la realidad de la ciudad de Ibarra.

La propuesta será presentada al Ilustre Municipio de Ibarra para su posterior ejecución.

#### **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

#### **PROPUESTA DE ORDENANZA PARA EL FUNCIONAMIENTO SUSTENTABLE DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN IBARRA**

#### **EL CONSEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN IBARRA**

##### **Considerando:**

Que, el Art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza la autonomía política, administrativa y financiera para los gobiernos autónomos descentralizados.

Que, el Art. 259 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) otorga la potestad de generar políticas sustentables a los Municipios Seccionales;

Que, el Ilustre Municipio de Ibarra mediante la ordenanza de fecha 19 de julio del 2001: “Ordenanza que regula la actividad proveniente de la transferencia de funciones del Ministerio de Turismo a la Ilustre Municipalidad de Ibarra”, transfirió sus funciones del Ministerio de Turismo a la Ilustre



Municipalidad de Ibarra demostrando la capacidad que tiene para asumir las funciones, atribuciones y competencias para la gestión y el manejo de las actividades turísticas a nivel cantonal.

Que, el Art. 7 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, faculta a los gobiernos municipales la capacidad para dictar normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial.

En uso de las facultades conferidas de la actual Constitución del Ecuador y del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización vigente, expide:

## **PROPUESTA DE ORDENANZA PARA EL FUNCIONAMIENTO SUSTENTABLE DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN IBARRA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DEFINICIÓN, ÁMBITO Y OBJETIVOS**

**Art. 1.- Servicios Turísticos.-** Son actividades económicas que las realizan personas naturales y jurídicas en donde se prestan servicios de alojamiento, alimentación, bebidas, entre otras a cambio de réditos económicos.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones planteadas en esta ordenanza tienen un ámbito de aplicación en la Zona Urbana del Cantón Ibarra, por lo que los establecimientos turísticos que se encuentran localizados dentro de este parámetro serán regulados por la misma. Se considerará a los servicios turísticos registrados en el Catastro de Servicios

Turísticos del Ministerio de Turismo de Imbabura los cuales son: hostales, hostales residencias, hosterías, hoteles, hoteles residencias, pensiones, cafeterías, fuentes de soda, restaurantes, restaurantes de comida típica, salas de recepciones y banquetes, termas y balnearios.

**Art 3.- Objetivos.-** Mejorar el funcionamiento de los servicios turísticos mediante estándares de sustentabilidad adaptables a la realidad de la ciudad de Ibarra.

**Art. 4.- Certificación de turismo.-** Los establecimientos registrados en el Catastro de Servicios Turísticos de la ciudad de Ibarra que cumplan con los estándares de calidad requeridos hasta en un 60% recibirán un certificado anual de calidad, otorgado por el Departamento de Turismo del Ilustre Municipio de Ibarra.

## **CAPÍTULO II**

### **INSTITUCIONES INVOLUCRADAS**

**Art. 5.- Instituciones Involucradas.-** Para la obtención del certificado de calidad, las siguientes instituciones serán las que coordinarán el proceso:

**MINISTERIO DE TURISMO;** Registra y actualiza los establecimientos turísticos de la ciudad de Ibarra para incorporarlos en el Catastro de Servicios Turísticos y mantiene un registro estadístico permanente de los ingresos de turistas a la ciudad de Ibarra.

**ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA;** Brindar recursos humanos para realizar las inspecciones periódicas a los establecimientos turísticos.

**CÁMARA DE TURISMO;** Promover iniciativas publicitarias en el área turística, ofrecer capacitaciones a los empleadores y empleados de los servicios turísticos.

**PROPIETARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS;** Encargados de cumplir con las disposiciones que suscriban las instituciones anteriores.

#### **Art 6.- Comisión Interinstitucional**

Con la colaboración de las instituciones involucradas con sus respectivos representantes se conformará una comisión responsable de evaluar y dar seguimiento al proceso de Certificación de Calidad, mediante reuniones en donde se recibirá los resultados de cada institución participante y se analizará la demanda y oferta de visitantes a la ciudad, la calidad de servicios que se ofrece y el mejoramiento que han tenido, la sustentabilidad de los servicios turísticos para su mejora continua, la capacitación, programas y proyectos encaminados al sector turístico.

#### **Art 7. Competencias**

**Son competencias del Ilustre Municipio de Ibarra:**

- a) Cumplir con las obligaciones que le competen por transferencia de funciones con el Ministerio de Turismo de Imbabura, además de las que se presentan a continuación.
- b) El Departamento de Turismo del IMI debe conformar una comisión técnica de turismo encargada de realizar las inspecciones, supervisar los procesos, evaluar y dar seguimiento a la presente ordenanza.
- c) Facilitar los recursos económicos necesarios para los funcionarios encargados de inspeccionar los servicios turísticos.
- d) Impulsar programas, proyectos, ferias que fomenten en turismo en la ciudad.
- e) Controlar la ubicación de asentamientos humanos
- f) Controlar que los locales que prestan servicios turísticos tengan los servicios básicos de manera oportuna.
- g) Mantener y mejorar las carreteras y aceras de la ciudad

- h) Restaurar y mantener los sitios históricos y patrimoniales de interés para la sociedad.

### **CAPÍTULO III**

#### **FUNCIONAMIENTO DE LA ORDENANZA**

##### **Art. 8.- Obligaciones de los propietarios de servicios turísticos**

Los indicadores son un sistema de señales que mediante su aplicación permiten evaluar el progreso que tiene el sector turístico de la ciudad, a partir de su estado inicial y la transición a través del tiempo hacia un escenario de sustentabilidad para la sociedad.

Los servicios turísticos deberán cumplir con los indicadores que se muestran a continuación para obtener la certificación.

##### **a) Indicadores económicos**

Los servicios turísticos son actividades económicas que generan empleo y utilidades de manera directa e indirecta para la ciudadanía, en las cuales se presta una variedad de servicios para los visitantes, los cuales deben ser de calidad, considerando normas adecuadas de atención, confort y comodidad para satisfacción de los clientes y beneficio de los propietarios en donde se contemple una organización administrativa eficiente que registre adecuadamente los beneficios económicos generados y mantenga un nivel de costos adecuado.

Para lo cual ponemos en consideración los siguientes indicadores que se deben cumplir dentro de los establecimientos turísticos:

### CUADRO N° 08: Indicadores Económicos

1.	INDICADORES ECONÓMICOS (6)	RESULTADOS
1.1	Los establecimientos turísticos dedicados al alojamiento y alimentación son usados exclusivamente según su denominación, sin contemplar actividades extras.	
1.2	Se lleva un registro permanente de los turistas que ingresan a las dependencias, según el formato dado por el MINTUR.	
1.3	Cuenta con personal masculino y femenino de forma equitativa.	
1.4	Contrata a personas de la localidad con un salario justo.	
1.5	Los empleados que trabajan de forma permanente en los establecimientos tienen seguro social sin excepción alguna.	
1.6	Los establecimientos turísticos permanecen abiertos los días domingos.	
	<b>TOTAL</b>	

#### **b) Indicadores sociales**

Todas las actividades económicas requieren que la sociedad esté involucrada, tanto hombres como mujeres que se encuentren en la capacidad de trabajar, por lo que es importante mantener una armonía entre los empleadores, empleados y clientes de los servicios turísticos en donde la responsabilidad social sea el eje transversal de los procesos que se realizan.

Para lo cual ponemos en consideración los siguientes indicadores que se deben cumplir dentro de los establecimientos turísticos:

### **CUADRO N° 09: Indicadores Sociales**

<b>2.</b>	<b>INDICADORES SOCIALES (5)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>2.1.</b>	Participa de las capacitaciones impulsadas por entidades públicas y privadas dedicadas al turismo, tanto los propietarios como los empleados de los mismos según sea el caso.	
<b>2.2.</b>	Prioriza la atención de los clientes con capacidades especiales, tercera edad y niños que soliciten los servicios en alguna de las dependencias, garantizando el fácil acceso a las instalaciones.	
<b>2.3.</b>	Cuenta con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, visible para las personas, el cual servirá para considerar la opinión de las personas en el mejoramiento de los servicios que se ofrece.	
<b>2.4.</b>	Existe señalización y explicación de los servicios que se presta en español y en inglés.	
<b>2.5.</b>	Cuenta con personal que hable inglés.	
	<b>TOTAL</b>	

#### **c) Indicadores ecológicos**

Los seres humanos somos los principales responsables de las condiciones en las cuales se encuentra nuestro medio, debemos evitar al máximo efectos negativos para el ambiente, el turismo debe desenvolverse de una manera correcta en donde los actores de los servicios turísticos desarrollen

actividades de cuidado ambiental que generen impactos positivos para la sociedad en general.

Para lo cual ponemos en consideración los siguientes indicadores que se deben cumplir dentro de los establecimientos turísticos:

**CUADRO N° 10: Indicadores Ecológicos**

<b>3</b>	<b>INDICADORES ECOLÓGICOS (12)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>3.1.</b>	Regula el volumen de agua de los servicios higiénicos.	
<b>3.2.</b>	Usa focos ahorradores.	
<b>3.3.</b>	Los locales tienen una ventilación natural adecuada (ductos de aire, ventanas amplias, espacios libres)	
<b>3.4.</b>	Las toallas no deben ser lavadas todos los días, sino cuando el cliente lo solicite ubicándolas en el suelo de las instalaciones caso contrario deben permanecer en las habitaciones.	
<b>3.5.</b>	Clasifica la basura en todas las dependencias mediante el uso de basureros para desechos orgánicos e inorgánicos.	
<b>3.6.</b>	Usa vajilla de porcelana o vidrio en lugar de plásticos o desechables.	
<b>3.7</b>	Mantiene áreas verdes, jardines o plantas naturales dentro y fuera de las	

	instalaciones.	
<b>3.8.</b>	Controla el nivel de ruido de los locales de manera que se genere tranquilidad y comodidad a los clientes.	
<b>3.9</b>	Minimiza el consumo de energía eléctrica encendiendo las luces a partir de las 17:00 de la tarde.	
<b>3.10.</b>	Limpia de forma permanente las instalaciones con productos que sean biodegradables.	
<b>3.11.</b>	No tiene animales en cautiverio dentro de las instalaciones.	
<b>3.12.</b>	Recicla las pilas que los visitantes usan en las instalaciones.	
	<b>TOTAL</b>	

#### **d) Indicadores culturales**

Dentro del turismo es de vital importancia dar a conocer la cultura e identidad local mediante actividades que permitan intercambiar la riqueza cultural de los visitantes y residentes. Los establecimientos turísticos deben tener espacios de participación y difusión para que exista la información necesaria para el que el turista tenga una experiencia cultural agradable.

Para lo cual ponemos en consideración los siguientes indicadores que se deben cumplir dentro de los establecimientos turísticos:



### CUADRO N° 11: Indicadores Culturales

4.	INDICADORES CULTURALES (7)	RESULTADOS
4.1.	Entrega oportunamente los afiches, revistas, volantes entre otros documentos a los visitantes que promocienen la ciudad.	
4.2.	Promociona los eventos culturales que realizan instituciones públicas o privadas dentro de las instalaciones.	
4.3.	La decoración de los establecimientos muestra la cultura e identidad ibarreña.	
4.4.	Dentro del menú se ofertan platos típicos de la ciudad o de la provincia.	
4.5.	Evita la degradación física de los establecimientos por adentro y por afuera (pintura, rótulos).	
4.6.	Ofrece programas culturales para los visitantes.	
4.7.	Ofrece información para los visitantes sobre la cultura local, tradiciones, costumbres y condiciones climáticas.	
	<b>TOTAL</b>	

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO DE VALORACIÓN DE RESULTADOS Y CRITERIO PARA ENTREGAR EL CERTIFICADO DE CALIDAD

**Art. 9.-** El certificado de calidad que se otorgará a los servicios turísticos será medido mediante 30 normas económicas, sociales, ecológicas y culturales que deben cumplir los establecimientos tal como se detalla en los cuadros N° 8, 9,10 y 11, en los cuales se marcará el resultado según corresponda considerando las opciones planteadas dependiendo si el establecimiento

cumple de forma satisfactoria (3), poco satisfactoria (2), no es satisfactoria (1) determinando así los resultados.

**Art. 10.-** Las 30 normas equivalen al total de los aspectos planteados, cada aspecto con su proporcionalidad tal como se muestra a continuación:

### CUADRO N°12: VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS PLANTEADOS

Aspectos	PM*	PM%	PO*	PO%*	Resultado
<b>Económico (6)</b>	18	20.93			> 60% certificado de calidad. < 60% no tiene el certificado de calidad.
<b>Sociales (5)</b>	15	17.44			
<b>Ecológicos (12)</b>	32	37.21			
<b>Culturales (7)</b>	21	24.42			
<b>TOTAL: (30)</b>	86	100%			

**\*Puntuación Máxima a obtener (PM):** Es el valor máximo que se puede obtener en cada uno de los aspectos, con una sumatoria de 86 puntos equivalente al 100%. Ninguna PO puede sobrepasar estos valores.

**Puntuación Obtenida:** Para obtener el certificado de calidad la puntuación debe tener un valor mínimo de 52 puntos equivalente al 60.47% apto para certificar.

**Puntuación Obtenida%:** Se calcula cada PO en relación al total de PM equivalente a 86 puntos.

Para una mayor comprensión revisar el ejemplo práctico que se explica al final del documento, en la sección de anexos.

Luego de realizar la respectiva verificación de las normas que han sido consideradas, se procede a tabular el número de respuestas positivas y negativas con su respectivo porcentaje. El total del PO% es el que va a mostrar si el establecimiento va a ser certificado o no de acuerdo al porcentaje que se obtuvo.

**Art. 11.-** Los establecimientos que cumplan más del 60% de las normas requeridas tendrán el certificado de calidad, si tiene menos del 60% no podrá acceder al certificado.

## **CAPÍTULO V**

### **SANCIONES**

**Art. 12.-** Todos los establecimientos turísticos deben ser inspeccionados de manera obligatoria por los funcionarios del Municipio de Ibarra delegados por el Departamento de Turismo, los establecimientos que obtengan la certificación seguirán funcionando normalmente y serán beneficiados con la reducción en el pago del impuesto de la patente municipal, dependiendo del tipo de establecimiento que sea, también recibirán capacitaciones y promociones con las instituciones que el IMI tiene convenio.

La reducción de impuestos se dará de la siguiente manera:

#### **CUADRO N°13: PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE IMPUESTOS**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>*% DE REDUCCIÓN DEL IMPUESTO</b>	<b>TIEMPO DE DURACIÓN</b>
Primera	15%	1 año
Segunda	10%	1 año
Tercera	5%	1 año

\*La reducción del permiso de funcionamiento puede variar en los siguientes años.

**Art. 13.-** Los establecimientos que no permitan que se realice la inspección serán multadas con el valor de 200 dólares mensuales hasta el momento en el que se pueda acceder a la inspección correspondiente, en el caso de ser reincidente la multa será duplicada.

**Art. 14.-** Los establecimientos que no obtengan el certificado de calidad luego de la inspección tendrán un plazo de 3 meses para adecuar y mejorar sus servicios, posteriormente se realizará una nueva inspección.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

PRIMERA.- La ordenanza se rige a las disposiciones dadas según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

## CONCLUSIONES:

- Luego de analizar la situación turística de la ciudad de Ibarra considerando las dimensiones sociales, culturales, económicas y sociales que caracterizan a la sustentabilidad, se puede decir que la sustentabilidad en la ciudad de Ibarra tiene un nivel muy bajo. Esta situación puede presentarse por desconocimiento de la personas o por la falta de capacitación en esta área por parte de las entidades turísticas. Actualmente solo el sector rural, a diferencia del sector urbano, ha priorizado la generación de prácticas sustentables dentro de sus actividades turísticas diarias mediante el turismo comunitario y la aplicación de una certificación de calidad dentro de este entorno, la cual requiere que se cumplan el 80% de indicadores de sustentabilidad de los servicios turísticos para que estos sean acreditados como establecimientos sustentables.

- En la ciudad de Ibarra sí existe inversión privada para el sector turístico, lo que ha dado lugar al crecimiento de los servicios hoteleros y de alimentación que se encuentran a cortas distancias entre sí, demostrando que la ciudad de Ibarra tiene el 70% de capacidad hotelera a nivel de la provincia, generando 2793 empleos dentro de este sector de la economía. Esta oferta turística con la que cuenta es una de las potencialidades más importantes de la ciudad, que explotada adecuadamente y con registros estadísticos correctos, puede llegar a ser la principal fuente de ingresos para la ciudad, beneficiando a las personas que se dedican al turismo de forma directa e indirecta.

- En cuanto a las utilidades generadas anualmente por parte de los establecimientos turísticos, el 61.38% usa sus ganancias para los gastos operativos, mientras que el 24.83% destina sus utilidades a la reinversión en los mismos locales para remodelaciones o mantenimiento de los establecimientos

- Las utilidades no son tan significativas para los propietarios, sobre todo en los últimos tiempos han disminuido considerablemente debido a que los turistas en su mayoría visitan la ciudad en días feriados solamente, en días normales los servicios turísticos especialmente de alojamiento permanecen casi vacíos, mientras que los servicios de alimentación se sostienen gracias a los demandantes que trabajan en los sectores públicos y privados a la hora de almuerzo o a los momentos de recreación y esparcimiento de los mismos habitantes de la ciudad.

- Se determinaron las potencialidades y debilidades de la ciudad de Ibarra dentro del sector turístico. Entre las debilidades se destaca la poca promoción de la cultura e identidad ibarreña debido a que los establecimientos turísticos no promocionan productos locales para la decoración o artesanías que muestren nuestros valores culturales. Esta situación se da porque no existen incentivos por parte de los organismos turísticos de la provincia, además el nivel de capacitación para los propietarios y empleados es muy bajo acerca de estos temas. También es preocupante el desconocimiento de la ciudadanía de la zona urbana por las costumbres y tradiciones de la ciudad ya que demuestran a los turistas que la identidad se está perdiendo en la zona urbana.

- El cuidado ambiental no forma parte de la cultura ibarreña. En la mayoría de establecimientos turísticos no existen prácticas de sustentabilidad que demuestren la minimización del consumo de los recursos que utilizan diariamente como agua, energía eléctrica, papel, plásticos, disminución del ruido, entre otros. Los propietarios de los servicios turísticos esperan que las entidades públicas dedicadas al turismo sean quienes den los lineamientos para lograr un trabajo en conjunto del sector público y privado que de manera coordinada genere resultados visibles para la ciudad.

- En cuanto a las prácticas laborales dentro de los servicios turísticos, se puede decir que las empresas en su mayoría sí manejan la responsabilidad social en lo que se refiere a la afiliación al seguro social de sus empleados, ya que el 78,62% de los empleados que trabajan de forma permanente en un establecimiento turístico se encuentran afiliados. En cuanto a aspectos de salud ocupacional, mediante observación directa se pudo constatar que en la mayor parte no se manejan estándares de protección laboral.

## **RECOMEDACIONES:**

- Para incrementar el conocimiento sobre prácticas sustentables, se propone la implementación de la ordenanza orientada al funcionamiento sustentable de los servicios turísticos de la zona urbana del Cantón Ibarra a cargo del Municipio de Ibarra y los autores de la investigación. Esta es una alternativa para promover el turismo sustentable dentro de la ciudad, ya que la propuesta instruye a los establecimientos turísticos en la implantación de indicadores básicos de sustentabilidad que se pueden implementar dentro de los locales, como se da en el sector turístico de otros países que cuenta con certificaciones de sustentabilidad y es un modelo a seguir para nuestra ciudad.

- Es de vital importancia para la ciudad de Ibarra generar información estadística del sector turístico mediante una base de datos que permita tener información actualizada de la oferta turística, demanda turística, nivel de ocupación que genera el sector, para un mayor conocimiento, análisis y proyección del turismo. Este trabajo debe estar a cargo de una entidad coordinadora del turismo en el sector, la misma que puede ser la Cámara de Turismo de Ibarra o el Municipio de Ibarra mediante su Departamento de Turismo.

- El Municipio de Ibarra como entidad encargada de controlar el sector turístico dentro de la ciudad, debería incentivar económicamente a los propietarios de servicios turísticos mediante la reducción de impuestos, o pagos anuales que deben realizar los locales, cuando estos muestren una imagen, infraestructura y servicio adecuado para sus clientes.



- Se debe coordinar y articular las actividades, proyectos, programas y planes turísticos locales y provinciales que generan las instituciones públicas y privadas, con el fin de generar iniciativas turísticas que permitan diversificar la oferta turística, dotando de corredores o paquetes turísticos dentro de la zona urbana de la ciudad de Ibarra mediante acuerdos y resoluciones que impulsen el turismo, tomando en cuenta los aspectos generales planteados en este proyecto.

- Las entidades turísticas, propietarios de servicios turísticos y ciudadanía en general deben fomentar capacitaciones en temas de cultura que permitan conocer la historia, tradiciones y costumbres de la ciudad. El sector turístico debe participar activamente de las mismas para generar un conocimiento y promoción adecuada con el objetivo de contribuir positivamente al turismo del Cantón Ibarra.

- Se debe controlar el uso de los recursos tales como: agua, energía eléctrica, papel, plásticos y desechos en general dentro de los establecimientos turísticos, mediante convenios, campañas, programas y proyectos encaminados a estimular económicamente a los propietarios de los establecimientos que tengan una cultura de cuidado ambiental, como por ejemplo el reciclaje de los desechos, de tal manera que se logre mantener un consumo razonable y su cuidado se vea reflejado en ahorro económico.

- Se recomienda a los propietarios de los establecimientos turísticos afiliar a sus trabajadores al Sistema Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para evitar inconvenientes legales, y de esta manera cubrir accidentes laborales que se pueden presentar durante las jornadas laborales,

demostrando de esta forma ser una empresa responsable ante la sociedad. De igual manera debería existir por parte de los coordinadores turísticos una capacitación en salubridad tanto a propietarios como a empleados, con el control posterior por parte de las autoridades sanitarias.

## SECCIÓN DE REFERENCIAS

- Agenda 21 Imbabura (2005), Plan de Desarrollo Local Sostenible para la Provincia de Imbabura.
- Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador (2009).
- BOULLON R. citado por Cárdenas F. (2001), COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO, Editorial TRILLAS, Quinta Edición, Ciudad de México – México.
- CÁRDENAS F. (2001), COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO, Editorial TRILLAS, Quinta Edición, Ciudad de México – México.
- Catálogo, Operaciones Turísticas Comunitarias, Proyecto Fronteras Productivas, FECD (2010).
- Catastro de Servicios Turísticos, provincia de Imbabura (2011).
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Dankhe, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006).
- Departamento de Turismo del Gobierno Provincial de Imbabura (2010).
- Especialización Educación para el desarrollo sustentable de la Universidad Técnica del Norte, Historia del ideal del desarrollo sustentable (2009).
- GRECO O. (2004), DICCIONARIO DE FINANZAS, Ediciones Valletta, Buenos Aires.
- Guía para la Elaboración de Potencialidades, Equipo para el Desarrollo Humano, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Lima – Perú (2005).
- GURRÍA M. (2007), INTRODUCCIÓN AL TURISMO, Editorial Trillas, México.

- Informe de Brudtland (1987).
- Ley N° 97 de Turismo del Ecuador
- LICKORISH J. (1997), UNA INTRODUCCIÓN AL TURISMO, Editorial Síntesis, Madrid.
- Metodología de la Investigación (2006), Cuarta Edición Graw Hill
- OWEN S. (2000), CONSERVACIÓN DE RECURSOS NATURALES, Editorial Pax México, México.
- PÉREZ M. (2004), MANUAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, Ediciones Mundi – Prensa, España.
- Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador (2020).
- RAMÓN J. (2000), COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS, Editorial Síntesis, Primera Edición.
- Reglamento General de Actividades Turísticas, Ecuador (2002).
- RICOSSA S. (2002), DICCIONARIO DE ECONOMÍA, Tercera Edición en Español, México.
- ROSSETTI J. (2002), INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA, Dieciochoava Edición, México.
- SANDOVAL E. (2006), ECOTURISMO. OPERACIÓN TÉCNICA Y GESTIÓN AMBIENTAL, Editorial Trillas, México.
- Torres Álvarez Néstor Aníbal, Derecho Administrativo, Universidad de Guayaquil (2009).
- Turismo con Responsabilidad Social y ambiental en el norte del país, CARE Ecuador, (2011)
- VIZCARRA J. (2007), DICCIONARIO DE ECONOMÍA, Grupo Editorial Patria, Primera Edición, México.

## LINCOGRAFÍA

- [www.abrirunrestaurante.com](http://www.abrirunrestaurante.com), “Pasos para abrir un Restaurante”, Alejandro Romero.
- [www.optur.org](http://www.optur.org), Asociación Nacional de Operadoras de Turismo Receptivo del Ecuador.
- [www.pnuma.org/docamb/mh1972.php](http://www.pnuma.org/docamb/mh1972.php), Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano (1972).
- [www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=6](http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=6), Conferencia Mundial de Turismo Sostenible realizada en las Islas Canarias, España (1995).
- [www.monografías.com](http://www.monografías.com), Derecho Administrativo en Ecuador (2005)
- [www.feptce.org](http://www.feptce.org), Federación Plurinacional de Turismo Comunitario en el Ecuador.
- [www.inec.gov.ec](http://www.inec.gov.ec), Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos
- [www.indesic.org](http://www.indesic.org), Instituto para el Desarrollo Social y de las Investigaciones Científicas (2009)
- [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec), Ministerio de Turismo del Ecuador (2005).
- [www.unwto.org](http://www.unwto.org), Organización Mundial del Turismo
- [www.quito.com.ec](http://www.quito.com.ec), Página del Distrito Metropolitano de Quito
- [www.ibarra.gob.ec](http://www.ibarra.gob.ec), Página oficial de la Ilustre Municipalidad de Ibarra
- [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec), Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador, PIMTE 2014
- [www.reporte.com.mx/organizacion-mundial-del-turismo](http://www.reporte.com.mx/organizacion-mundial-del-turismo), Reporte de la Organización Mundial del Turismo (2010).
- [www.siise.gob.ec](http://www.siise.gob.ec), Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador
- [www.wordReference.com](http://www.wordReference.com), Diccionario de la lengua española
- [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

# **ANEXOS**

**ANEXO N°01: CATASTRO DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA  
PROVINCIA DE IMBABURA (2011)**

## ANEXO N°02: CERTIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO



**MUNICIPALIDAD DE IBARRA**  
*DIRECCIÓN DE TURISMO*



### CERTIFICADO

La Dirección de Planificación y Desarrollo Turístico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, certifica que los señores: CESAR ENRIQUE POZO VELASCO, portador de la cédula de ciudadanía # 100285723-1 y CARLA GABRIELA AGUIRRE GRIJALVA, portadora de la cédula de ciudadanía # 1003549258; estudiantes egresados de la carrera de Economía de la Universidad Técnica del Norte, están realizando un trabajo coordinado con esta Dependencia Municipal en temas relacionados a la creación de ordenanzas para el fomento turístico, factor indispensable enfocado en el cumplimiento de su trabajo de Tesis de Grado titulado : "Análisis de la situación económica para identificar las potencialidades y debilidades del sector urbano del cantón Ibarra, aplicado al sector turístico, con enfoque sustentable".

Es todo cuanto puedo certificar, pudiendo los interesados dar uso del presente certificado en lo que consideren necesario.

Ibarra, 3 de abril de 2012

Atentamente,

**Mag. Juan Manuel Mantilla**

**DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO GADI**



**ANEXO N°03: EJEMPLO PRÁCTICO DE LA APLICACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL PLANTEADA:**

<p><b>TIPO DE SERVICIO TURÍSTICO:</b> Restaurante</p> <p><b>NOMBRE:</b> Kentucky Fried Chicken, KFC</p> <p><b>PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL:</b> Int Food Services Corp, Alberto Tello Representante legal</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Centro Comercial La Plaza Shopping Center</p>
---

**Indicadores Económicos**

<b>1.</b>	<b>INDICADORES ECONÓMICOS (6)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>1.1</b>	Los establecimientos turísticos dedicados al alojamiento y alimentación deben son usados exclusivamente según su denominación, sin contemplar actividades extras.	3
<b>1.2</b>	Lleva el registro permanente de los turistas que ingresan a sus dependencias, según el formato dado por el MINTUR.	1
<b>1.3</b>	Cuenta con personal masculino y femenino de forma equitativa.	2
<b>1.4</b>	Contrata a personas de la localidad con un salario justo.	2
<b>1.5</b>	Los empleados que trabajan de forma permanente en los establecimientos tienen seguro social sin excepción alguna.	3

<b>1.6</b>	Los establecimientos turísticos permanecen abiertos los días domingos.	3
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

### Indicadores Sociales

<b>2.</b>	<b>INDICADORES SOCIALES (5)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>2.1</b>	Participa de las capacitaciones impulsadas por entidades públicas y privadas dedicadas al turismo, tanto los propietarios como los empleados de los mismos según sea el caso.	2
<b>2.2.</b>	Prioriza la atención de los clientes con capacidades especiales, tercera edad y niños que soliciten los servicios en alguna de las dependencias, garantizando el fácil acceso a las instalaciones.	3
<b>2.3.</b>	Cuenta con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, visible para las personas, el cual servirá para considerar la opinión de las personas en el mejoramiento de los servicios que se ofrece.	3
<b>2.4.</b>	Señalización y explicación de los servicios que se presta en español y en inglés.	2
<b>2.5.</b>	Cuenta con personal que hable inglés.	2
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### Indicadores Ecológicos

<b>3</b>	<b>INDICADORES ECOLÓGICOS (12)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>3.1.</b>	Regula el volumen de agua de los servicios higiénicos.	3
<b>3.2.</b>	Usa focos ahorradores.	3
<b>3.3.</b>	Los locales tienen una ventilación natural adecuada (ductos de aire, ventanas amplias, espacios libres)	3
<b>3.4.</b>	Las toallas no deben ser lavadas todos los días, sino cuando el cliente lo solicite ubicándolas en el suelo de las instalaciones caso contrario deben permanecer en las habitaciones.	1
<b>3.5.</b>	Clasifica la basura en todas las dependencias mediante el uso de basureros para desechos orgánicos e inorgánicos.	1
<b>3.6.</b>	Usa vajilla de porcelana o vidrio en lugar de plásticos o desechables.	1
<b>3.7</b>	Mantiene áreas verdes, jardines o plantas naturales dentro y fuera de las instalaciones.	1
<b>3.8.</b>	Controla el nivel de ruido de los locales de manera que se genere tranquilidad y comodidad a los clientes.	2
<b>3.9</b>	Minimiza el consumo de energía eléctrica encendiendo las luces a partir de las 17:00 de la tarde.	2
<b>3.10.</b>	Limpia de forma permanente las	2

	instalaciones con productos que sean biodegradables.	
<b>3.11.</b>	No tiene animales en cautiverio dentro de las instalaciones.	3
<b>3.12.</b>	Recicla las pilas que los visitantes usan en las instalaciones.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

### Indicadores Culturales

<b>4.</b>	<b>INDICADORES CULTURALES (7)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>4.1.</b>	Entrega oportunamente los afiches, revistas, volantes entre otros documentos a los visitantes que promocionen la ciudad.	1
<b>4.2.</b>	Promociona los eventos culturales que realizan instituciones públicas o privadas dentro de las instalaciones.	3
<b>4.3.</b>	La decoración de los establecimientos muestra la cultura e identidad ibarreña.	1
<b>4.4.</b>	Dentro del menú se ofertan platos típicos de la ciudad o de la provincia.	1
<b>4.5.</b>	Evita la degradación física de los establecimientos por adentro y por afuera (pintura, rótulos).	3
<b>4.6.</b>	Ofrece programas culturales para los visitantes.	2
<b>4.7.</b>	Ofrece información para los visitantes sobre la cultura local, tradiciones, costumbres y condiciones climáticas.	1
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**CUADRO N°12: VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS PLANTEADOS**

<b>Aspectos</b>	<b>PM*</b>	<b>PM%</b>	<b>PO*</b>	<b>PO%*</b>	<b>Resultado</b>
<b>Económico (6)</b>	18	20.93	14	16.28	> 60% certificado de calidad. < 60% no tiene el certificado de calidad.
<b>Sociales (5)</b>	15	17.44	12	13.95	
<b>Ecológicos (12)</b>	32	37.21	23	26.74	
<b>Culturales (7)</b>	21	24.42	12	13.95	
<b>TOTAL: (30)</b>	86	100%	61	70.92%	Debido a que el porcentaje obtenido es mayor que >60% el establecimiento obtiene el certificado de calidad.

## **ANEXO N°04: ENCUESTA REALIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

#### **Carrera de Economía**

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** Los propietarios de servicios turísticos de la ciudad de Ibarra.

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:** Recopilar información social, económica, ecológica y cultural sobre la sustentabilidad en el sector turístico de la ciudad de Ibarra.

#### **DATOS GENERALES:**

**Nombre del Propietario:**

---

**Nivel de Educación:**

---

**Dirección de la empresa:**

---

**Tipo de empresa:**

---

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la respuesta.

## INFORMACIÓN SOCIAL

### 1. ¿Cuántas personas visitan su dependencia semanalmente?

Días \ Número de personas	Lunes – Viernes	Fines de semana	Feriatos
1-20			
21-40			
41-60			
61-80			
81 o mas			

### 2. ¿Cuántos empleados trabajan en su dependencia?

Trabajo \ Número de empleados	De forma temporal	De forma permanente
1-10		
11-20		
21-30		
31-40		
41 mas		

### 3. ¿Qué escala de formación académica tienen sus empleados mayoritariamente?

Primaria

Secundaria

Superior

**4. ¿El personal de su empresa recibe capacitación periódica en:**

- Gestión ambiental
- Aspectos socioculturales
- Salud
- Seguridad
- Otros

**5. ¿Su empresa conoce lo que es la responsabilidad social?**

- Si
- No

**6. ¿Su personal de trabajo cuenta con un seguro social?**

- Si
- No

**7. ¿Cuántos hombres y mujeres trabajan en su dependencia?**

- Hombres
- Mujeres

## **INFORMACIÓN ECONÓMICA**

**8. El capital de su empresa está formado por:**

- Capital individual
- Crédito
- Capital social

**9. Las utilidades generadas anualmente son destinadas a:**

- Ahorro
- Reinversión
- Gastos



**10. Su nivel de ingresos mensuales se encuentra alrededor de:**

Valor en dólares

**11. ¿Cuál es el nivel de gastos estimados mensualmente por la empresa?**

Valor en dólares

### **INFORMACIÓN ECOLÓGICA**

**12. ¿Su local cuenta con alguna certificación ambiental o de otro tipo?**

Si

No

¿Cuál?.....

**13. ¿Clasifica desechos de papel, plásticos, entre otros?**

Si

No

**14. ¿Qué hace luego de clasificarlos?**

Los vende

Recolectores de basura

Reúsa

**15. ¿Tiene algún plan para minimizar el uso de servicios básicos? ¿Cuál?**

AGUA:

---

---

ENERGÍA:

---

---

**16. ¿Con qué frecuencia lava sus toallas y sábanas?**

Todos los días

3 veces por semana

1 vez por semana

**17. ¿Los servicios sanitarios tienen regulación en el volumen de agua?**

Si

No

**18. ¿Usa productos biodegradables?**

Si

No

**19. ¿Maneja o controla el nivel de ruido en su local?**

Si

No

**20. ¿Conserva las áreas naturales de su local?**

Si

No

No hay áreas naturales

**21. ¿La empresa busca reducir el uso de productos plásticos y papel?**

Si

No

**22. ¿Las aguas residuales se tratan eficazmente y se reutilizan siempre que es posible?**

Si

No

**23. ¿La empresa contribuye a la conservación de la biodiversidad?**

Si

No

**¿De qué manera?**

---

---

---

---

### **INFORMACIÓN CULTURAL**

**24. ¿De qué forma promociona la cultura e identidad ibarreña?**

---

---

**25. ¿Su local cuenta con productos artesanales locales?**

Para la venta

Para la decoración

No tiene

**26. ¿La empresa usa dentro de su decoración elementos de arte, arquitectura o patrimonio cultural local o internacional?**

Si

No

**27. ¿Su empresa cumple con las disposiciones municipales y normas que corresponden a la protección del patrimonio?**

Si

No

**28. ¿Los clientes tienen información dentro de las instalaciones sobre la cultura local?**

Si

No

## **ANEXO N°05: ENTREVISTA REALIZADA PARA LA INVESTIGACIÓN**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

#### **Carrera de Economía**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA A:**

- Personas vinculadas al sector turístico de la ciudad de Ibarra.

**OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:** Recopilar información social, económica, ecológica y cultural sobre la sustentabilidad en el sector turístico de la ciudad de Ibarra.

#### **DATOS GENERALES:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Posición en la institución:** \_\_\_\_\_

#### **INFORMACIÓN SOCIAL:**

1. ¿En su opinión cual es la importancia del turismo para la ciudad de Ibarra?

#### **INFORMACIÓN ECONÓMICA:**

2. ¿Considera Ud. que el turismo en la ciudad de Ibarra constituye una fuente importante para la economía de la ciudad?
3. ¿Cree ud que los turistas que llegan a la ciudad vienen atraídos por la ciudad de Ibarra o por los cantones aledaños a la misma?

4. ¿Cree ud que la infraestructura y capacidad hotelera de Ibarra es adecuada en cuanto a servicios?

#### **INFORMACIÓN ECOLÓGICA:**

5. ¿Qué es el desarrollo sustentable para usted?
6. ¿Considera Ud. que el turismo de la ciudad de Ibarra es sustentable?
7. ¿Se ha establecido alguna norma de control para el cuidado ambiental dentro del sector turístico?
8. ¿Conoce ud sobre las certificaciones ambientales?

#### **INFORMACIÓN CULTURAL:**

9. ¿Dentro del turismo de la ciudad se promociona las costumbres y cultura local?
10. ¿Existe alguna norma o reglamento que establezca el cuidado del patrimonio dentro de hoteles y restaurantes?

## ANEXO N°06: FOTOGRAFÍAS



**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN LA HELADERÍA LA ESQUINA



**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN SADWICH CLASS



**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN LA ROMANA # 01



**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN EL HOSTAL RESIDENCIA IMPERIO





**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN CHIFA NUEVO KAM



**FUENTE:** ENCUESTA REALIZADA EN LA PENSIÓN MADRID # 01