



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD: PRESENCIAL

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA.**

**TEMA: “BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE
EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE”.**

AUTORA: Viviana Estefania Real Guerrero

TUTOR: Ing. Mg. Alicia Mercedes Porras Angulo

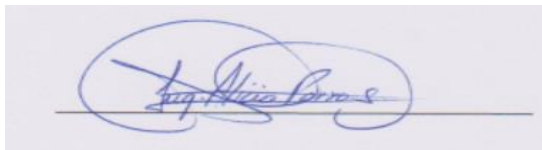
AMBATO – ECUADOR

SEPTIEMBRE 2017- FEBRERO 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Alicia Mercedes Porras Angulo con C.I 0502279474 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE”**, desarrollado por la egresada Viviana Estefania Real Guerrero, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

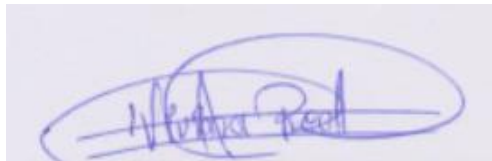


Ing. Mg. Alicia Mercedes Porras Angulo
TUTORA

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.



Viviana Estefanía Real Guerrero

C.I 1804589511

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE”**, autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no sea utilizado con fines de lucro.



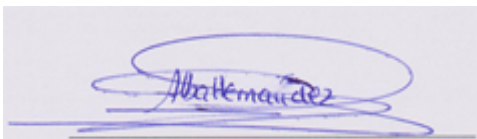
Viviana Estefanía Real Guerrero
C.I 1804589511
AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE”**, presentada por la Srta. Viviana Estefania Real Guerrero egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción Septiembre 2017- Febrero 2018, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Lcda. Mg. Alba Paulina Hernández Freire
Miembro del Tribunal



Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos
Miembro del Tribunal

Índice de Contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	III
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	V
RESUMEN EJECUTIVO	X
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA	13
1.1 Tema.....	13
1.2 Planteamiento del problema	13
1.2.1 Contextualización del problema	13
1.2.2 Análisis crítico	16
1.2.3 Prognosis.....	16
1.2.4 Formulación del problema	17
1.2.6 Delimitación de la Investigación	17
1.2.6.2 Delimitación Espacial:.....	17
1.2.6.3 Delimitación Temporal	17
1.3 Justificación.....	18
1.3 Objetivos	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes Investigativos	20
2.2 Fundamentación Filosófica	22
2.3 Fundamentación Legal	22
2.4 Categorías Fundamentales.....	26
2.4.1 Fundamentación teórica de la variable independiente.....	29

2.4.2 Fundamentación Teórica de la variable dependiente	40
2.5 Hipótesis	49
2.6 Señalamiento de las Variables	49
CAPÍTULO III	50
METODOLOGÍA	50
3.1 Enfoque de la Investigación	50
3.2 Modalidades de la Investigación	50
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	51
3.4. Población y Muestra	51
3.5 Operacionalización de las Variables	54
3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Buenas Prácticas ...	54
3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Turismo Sostenible .	55
3.6 Plan de Recolección de Datos	56
3.7 Plan de procesamiento de información.....	56
CAPÍTULO IV	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	57
4.1 Análisis e interpretación de los resultados	57
4.2 Verificación de la Hipótesis	73
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	73
4.2.2 Selección del nivel de Significación	74
4.2.3 Descripción de la Población	74
4.2.4 Cálculo del Chi cuadrado.....	74
4.2.5 Decisión	76
CAPÍTULO V	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendaciones	78
CAPÍTULO VI.....	79
PROPUESTA.....	79
6.1 Datos Informativos	79
6.1.2 Ubicación	79
6.1.3 Entidades Ejecutoras.....	80

6.1.4 Equipo Técnico Responsable.....	80
6.1.5 Beneficiarios	80
6.2 Antecedentes de la Propuesta	80
6.3 Justificación.....	81
6.4 Objetivos	82
6.4.1 Objetivo General.....	82
6.4.2 Objetivos Específicos	82
6.5 Modelo Operativo.....	83
6.6 Desarrollo operativo de la propuesta.....	84
Referencias.....	101
ANEXOS	118

Índice de Tablas

Tabla 1: Establecimientos del Cantón Patate.....	52
Tabla 2: Operacionalización de variable independiente	54
Tabla 3: Operacionalización variable dependiente	55
Tabla 4: Plan de recolección de datos	56
Tabla 5: Tipo de Institución	57
Tabla 6: Precios.....	59
Tabla 7: Horarios.....	60
Tabla 8: Manual organizacional.....	61
Tabla 9: Sistema de control de calidad	62
Tabla 10: Personal calificado	63
Tabla 11: Capacitación del personal	64
Tabla 12: Infraestructura segmentada	65
Tabla 13: Material visual	66
Tabla 14: Materiales biodegradables	67
Tabla 15: Productos amigables con el ambiente	68
Tabla 16: Energías alternativas	69
Tabla 17: Puntos de reciclaje	70
Tabla 18: Elaboración de la guía.....	71
Tabla 19: Ejecutar indicaciones de la guía.....	72
Tabla 20: Población.....	74
Tabla 21: Tabla de frecuencia observada.....	75
Tabla 22: Tabla de frecuencia esperada	75
Tabla 23: Chi cuadrado	75
Tabla 24: Modelo operativo	83

Índice de Figuras

Figura 1: Árbol de problemas	15
Figura 2: Superordinación conceptual (Red de Inclusión Conceptual)	26
Figura 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente)	27
Figura 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente).....	28

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Tipo de Institución	58
Gráfico 2: Precios.....	59
Gráfico 3: Horarios	60
Gráfico 4: Manual organizacional.....	61
Gráfico 5: Sistema de control de calidad	62
Gráfico 6: Personal calificado	63
Gráfico 7: Capacitación del personal	64
Gráfico 8: Infraestructura segmentada	65
Gráfico 9: Material visual	66
Gráfico 10: Materiales biodegradables	67
Gráfico 11: Productos amigables con el ambiente	68
Gráfico 12: Energías alternativas	69
Gráfico 13: Puntos de reciclaje	70
Gráfico 14: Elaboración de la guía.....	71
Gráfico 15: Ejecutar indicaciones de la guía.....	72

Índice de Anexos

Anexo 1: Oficio GAD Patate	118
Anexo 2: Encuesta.....	119
Anexo 3: Tabla Chi Cuadrado	122
Anexo 4: Guía de Buenas Prácticas	123

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
RESUMEN EJECUTIVO

AUTOR: Viviana Estefanía Real Guerrero

TUTOR: Lic. Alicia Porras

RESUMEN:

La presente investigación destaca las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate, debido a la influencia que poseen estos aspectos dentro de un buen desarrollo económico, social y ambiental dentro del cantón, es necesario que los mismos creen prácticas favorables con el fin de generar e incrementar el cuidado del ambiente y contribuir al crecimiento de la comunidad.

Después de analizar la presente investigación se obtuvo que dentro del cantón Patate la mayoría de establecimientos no desarrollan prácticas sostenibles, lo cual ocasionará un deterioro significativo con el pasar de los años principalmente en el aspecto ambiental puesto que al no tomar medidas amigables con la naturaleza, el desarrollo de la actividad turística se verá afectado y por lo tanto la economía del cantón disminuirá.

Palabras claves:

Buenas prácticas, desarrollo económico, social y ambiental, establecimientos turísticos, turismo Sostenible.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Cantón Patate Provincia de Tungurahua para conocer si se desarrollan Buenas Prácticas de Turismo Sostenible dentro de los establecimientos turísticos de alojamiento y restauración, la misma contiene 6 capítulos los cuales serán detallados a continuación.

CAPÍTULO I

Durante este capítulo se enfatiza principalmente el problema observado, en el cual se efectúa la respectiva contextualización a través de datos verídicos, así como también se presenta el análisis crítico, prognosis, además se relacionan variables dentro de la formulación del problema, se plantean interrogantes y objetivos que se llevarán a cabo dentro de la investigación.

CAPÍTULO II

Este capítulo implica la recopilación de información necesaria a través de libros, fuentes bibliográficas, artículos y revistas que sean de ayuda para desarrollar el tema investigado, así como también conocer los antecedentes que han existido del tema interesado y la identificación de la variable dependiente e independiente.

CAPÍTULO III

Dentro de este capítulo se identifica la metodología investigativa que se presentará dentro de la investigación, así como también las modalidades básicas que servirán para definir la población y muestra que se tomará para realizar el cálculo con la finalidad de efectuar las tablas de operacionalización de variables las mismas que contribuyen a la elaboración de las preguntas apropiadas para la formulación de la encuesta.

CAPÍTULO IV

En este capítulo se elabora el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, las cuales fueron plasmadas dentro de una tabla dinámica y un gráfico con el objetivo de observar a lo que se llegó para seguidamente ejecutar el cálculo del Chi cuadrado el mismo que sirve para determinar la hipótesis.

CAPÍTULO V

Se prosigue a determinar las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron después de realizar la investigación y observar lo que se necesita para que se lleve a cabo los objetivos propuestos.

CAPÍTULO VI

Se detalla la elaboración de la propuesta de solución a la problemática expuesta al principio de la investigación, la cual es una guía de buenas prácticas de turismo sostenible para los establecimientos turísticos del Cantón Patate.

Finalmente se añade las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE”.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización del problema

El desarrollo sostenible ha tomado gran importancia en la actualidad, debido al impacto ocasionado por las diferentes actividades es necesario que se tomen medidas amigables con el ambiente y así generar el menor impacto al entorno aprovechando los recursos de manera conciente y cuidadosa. Según investigaciones de la Organización Mundial del Turismo (1999) (como se cita en La Agenda para los viajes y El Turismo, 1999), define al turismo sostenible como aquel que satisface las necesidades y exigencias del visitante y a su vez garantiza su disfrute a futuro, se visualiza como una gestión de los recursos económicos, sociales y estéticos que se puedan complacer y al mismo tiempo que se protega la integridad cultural y diversidad biológica.

De la misma manera, el Ministerio de Turismo PlandeTur 2020 (2012) busca sentar bases para un turismo sostenible en el Ecuador, potenciar en los próximos años un desarrollo sostenible, para un desarrollo humano que se encuentre en armonía con la naturaleza, donde se cuide la riqueza histórico-cultural, el medio ambiente, las comunidades y potencialice la economía.

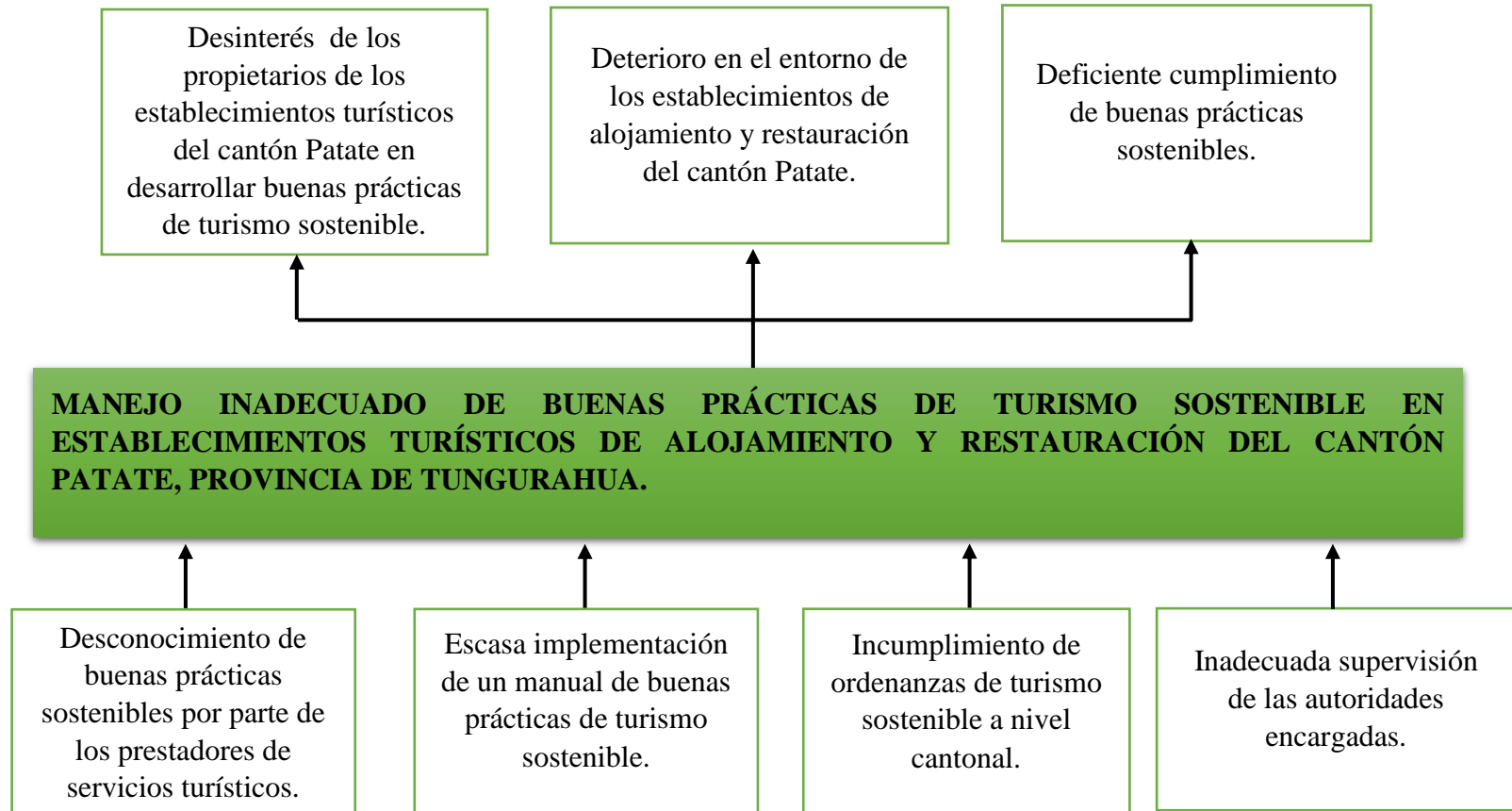
Acorde al Gobierno Provincial de Tungurahua (2017), menciona que Tungurahua cuenta con una estrategia de turismo la cual consiste en recopilar las costumbres y tradiciones, visitar y conocer las diferentes rutas agroturísticas con las que cuentan los distintos destinos turísticos de los 9 cantones de la provincia, esta estrategia beneficiará e impulsará la economía local y provincial puesto que dará a conocer los productos y servicios a todas las personas que la visiten.

Además se impulsará un turismo conciente puesto que en la mayoría de establecimientos turísticos de la provincia no se desarrollan medidas de turismo sostenible, por lo cual es necesario implementar un mejor uso y cuidado de los recursos con los que se manejan las diferentes empresas turísticas.

Según investigaciones el cantón Patate cuenta con 42 prestadores de servicios turísticos, Plan de Desarrollo Turístico Cantón Patate (2017), de los cuales 27 no se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo mientras que 15 si se encuentran registrados en el mismo.

La mayoría de establecimientos turísticos del cantón no cuenta con medidas de sostenibilidad apropiadas, debido a la inexistencia de ordenanzas por parte de la municipalidad, el aspecto en cuando al cuidado del ambiente se trata se ha visto des involucrado en el desarrollo de las actividades turísticas.

Figura 1: Árbol de problemas



Elaborado por: REAL, V. (2017)

1.2.2 Análisis crítico

El problema de la investigación se da a causa de los propietarios de los establecimientos turísticos del cantón, debido a que la gran mayoría de servicios turísticos no cuentan con la implementación de un adecuado manejo de prácticas sostenibles, es decir que las normativas y ordenanzas existentes a nivel nacional no son acatadas en su totalidad por parte de los dueños de los establecimientos, lo cual genera un malestar en el medio donde está desarrollándose la actividad, puesto que al no cuidar y proteger el entorno este se deteriorará con el pasar de los años.

Además, otro inconveniente identificado es la inexistencia de un manual de prácticas de turismo sostenible, lo cual genera una escasa información hacia los prestadores de servicios para poder desarrollar e implementar medidas amigables con el ambiente.

La intervención de la Municipalidad del cantón es parcial en cuanto al cumplimiento de la normativa nacional por parte de los establecimientos que prestan servicios al sector turístico, por ende, existe insuficiente control a nivel cantonal.

1.2.3 Prognosis

La problemática ambiental, económica y social que generan los prestadores de servicios del cantón Patate son evidentes, al no solucionar este inconveniente los impactos negativos se incrementarán en las zonas donde están ubicados los establecimientos turísticos y con el pasar del tiempo los recursos se degradarán paulatinamente, debido a ello la imagen visual del cantón será afectada. Este problema reducirá las posibilidades de generar mayor índice de visitantes en el lugar.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo se pueden aplicar las buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y restauración del Cantón Patate?

1.2.5 Interrogantes

- ¿Qué prestadores de servicios de alojamiento y restauración existen en el cantón Patate?
- ¿Cuál es el impacto de los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate en función a estándares de buenas prácticas de turismo sostenible?
- ¿Qué medidas se puede recomendar para los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate?
- ¿Cuál es la alternativa de solución para generar buenas prácticas de turismo sostenible dentro de los establecimientos alojamiento y restauración del cantón Patate?

1.2.6 Delimitación de la Investigación

1.2.6.1 Delimitación del Contenido:

Campo: Turismo

Área: Turismo Sostenible

Aspecto: Prestadores de servicio

1.2.6.2 Delimitación Espacial: la investigación de realizará en el cantón Patate provincia de Tungurahua.

1.2.6.3 Delimitación Temporal: el trabajo de investigación se realizará durante el período Septiembre 2017 - Febrero 2018.

1.3 Justificación

El estudio investigativo es fundamental para mejorar la calidad del servicio y sostenibilidad en los diferentes prestadores de servicios del cantón Patate, el cual cuenta con 42 establecimientos turísticos, de los cuales 27 establecimientos no se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo mientras que los 15 restantes si están registrados en el MINTUR. La mayoría de prestadores de servicios del cantón Patate no posee medidas de sostenibilidad adecuadas en las diversas prácticas que realizan, lo cual genera malestar al medio donde se está desarrollando la actividad, puesto que, al no aplicar métodos estratégicos para mejorar el uso de los recursos existentes, los mismos generan un impacto negativo en el entorno donde se encuentran dichos establecimientos turísticos.

La presente investigación permitirá fomentar un turismo consciente mediante el aprovechamiento adecuado de los recursos que involucran las actividades de alojamiento y restauración, para lo cual se debe implementar prácticas que sean amigables con el ambiente, y potencialicen el turismo local, lo cual se llevará a cabo con la implementación de diversas metodologías que benefician directamente al desarrollo turístico del cantón.

1.3 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Identificar el cumplimiento de las buenas prácticas de turismo sostenible de los establecimientos turísticos de alojamiento y restauración del cantón Patate.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los prestadores de servicios de alojamiento y restauración existentes en el cantón Patate a través de un diagnóstico situacional.
- Determinar el impacto de los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate en función a estándares de buenas prácticas de turismo sostenible.
- Plantear medidas de buenas prácticas para los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate.
- Diseñar una guía de buenas prácticas de turismo sostenible para los establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para fortalecer la presente investigación acerca de buenas prácticas de turismo sostenible en el Cantón Patate, se han tomado varios estudios acerca de turismo y desarrollo sostenible.

Brundtland (1987) menciona que “el desarrollo duradero es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”(p.59).

El desarrollo sostenible deja de ser un concepto para convertirse en un término de referencia, puesto que creará políticas productivas orientadas a un mejor cuidado del ambiente, desarrollando tecnologías verdes, generando el menor impacto al entorno y a sus alrededores, es decir aprovechando los recursos que posee el lugar sin dañar al medio y manteniéndolo para utilizarlo en un futuro.

Según Gallopín (2003) la sostenibilidad es un estado de persistencia activa de la identidad del sistema en medio de cambios permanentes, el desarrollo sostenible es un proceso de cambio direccional, mediante el cual el sistema mejora a través del tiempo, puesto que actualmente se tiende a confundir la palabra desarrollo con crecimiento económico, pero se debe precisar que un desarrollo puede o no generar ganancias efectivas mientras que crecimiento económico significa generar riquezas, sin embargo cabe destacar que el desarrollo y crecimiento económico deben enfocarse en los principios de sostenibilidad.

Según Mateus (2014) en su tesis para la obtención del título De Ingeniera En Gestión Turística y Preservación Ambiental denominada “Propuesta para la Implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Mejía”. Concluye que:

Los principios de la sostenibilidad se sostienen en tres aspectos primordiales como son: ambientales, económicos y socioculturales, manteniendo un equilibrio entre sí y asegurando la estabilidad a largo plazo.

El turismo sostenible, promueve la protección del ambiente y la riqueza biológica, que son organismos esenciales para el desarrollo turístico a través de un adecuado cuidado de los recursos naturales se garantizará la conservación de los mismos.

Además comprende la productividad económica para la población, de manera que los recursos económicos sean dispuestos equitativamente estos aportarán a la mejora del desarrollo y reducirá el índice de pobreza.

Considera los derechos humanos, igualdad social y la esencia sociocultural de las comunidades receptoras previniendo cualquier tipo de abuso y conservando los orígenes culturales, la infraestructura patrimonial y las costumbres y tradiciones que posee cada pueblo o nación.

El turismo sostenible tiene como objetivo cuidar y proteger el entorno para que los recursos naturales sean utilizados de manera conciente, generando el menor impacto posible en el medio donde se desarrolla la actividad turística, respetar las costumbres, traiciones y raíces culturales que posee cada pueblo, con el fin de generar una fuente de ingresos económicos en beneficio de la población y de esta forma se minimice la pobreza para que el pueblo tenga un mejor crecimiento tanto a nivel económico, social y ambiental.

2.2 Fundamentación Filosófica

El presente estudio refiere a una filosofía naturalista debido a que antiguos griegos consideraban a la naturaleza como una sustancia permanente y primordial que se mantiene a través de los cambios que sufren los seres naturales, algunos consideraban que el origen natural iniciaba con el agua, otros con el aire, la tierra, el fuego y otros a la sustancia del universo puesto que este filósofo lo consideraba como infinita e indestructible, es por esto que el ser humano debe enfocarse en un mejoramiento de la naturaleza más no en la destrucción o alteración de la misma, es esencial respetar las leyes naturales.

La investigación se fundamenta también en el Plan Nacional para el Buen Vivir donde refiere en uno de sus objetivos garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones, tomando en cuenta en el Ecuador es un país mega diverso en el cual la calidad ambiental debe ser tratada como parte esencial en el modelo de desarrollo sostenible, es imprescindible fomentar responsabilidad para mantener y precautelar todos los ecosistemas generadores de sustento a la vida humana y no sol basarnos en la economía y política del país.

2.3 Fundamentación Legal

Para la presente investigación se tomará en cuenta como fundamento legal la Constitución de la República, Rainforest Alliance, Ley de Gestión Ambiental, Código Orgánico del Ambiente.

LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

Capítulo segundo

Biodiversidad y recursos naturales

Sección primera

Naturaleza y ambiente

Art. 395.- La constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

Art. 397.- En caso de daños ambientales el Estado actuará de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas.

2. Establecer mecanismos efectivos de prevención y control de la contaminación ambiental, de recuperación de espacios naturales degradados y de manejo sustentable de los recursos naturales.
- 3.
4. Regular la producción, importación, distribución, uso y disposición final de materiales tóxicos y peligrosos para las personas o el ambiente.

Sección sexta Agua

Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.

La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.

Sección séptima

Biósfera, ecología urbana y energías alternativas

Art. 413.- El Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias y sanas, así como de energías renovables, diversificadas, de bajo impacto y que no pongan en riesgo la soberanía alimentaria, el equilibrio ecológico de los ecosistemas ni el derecho al agua.

RAINFOREST ALLIANCE (2005)

Criterios globales de turismo sostenible

A. Demostrar una gestión sostenible eficaz

A.1. La compañía ha instaurado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salubridad y seguridad.

A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.

A.4. Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.

A.6.2. Respetan el patrimonio natural o cultural que se encuentra en los alrededores en la selección del sitio, el diseño, la evaluación de impactos y los derechos y adquisición del terreno.

B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos

B.1. La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento.

B.4. La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura propios de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.).

LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL, CODIFICACIÓN (2004)

Codificación 19

Registro Oficial Suplemento 418 de 10-sep-2004

Estado: Vigente

TITULO II

DEL REGIMEN INSTITUCIONAL DE LA GESTION AMBIENTAL CAPITULO I

DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

Art. 7.- La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que establezca el Presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano. Las políticas y el Plan mencionados formarán parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo.

El Plan Ambiental Ecuatoriano contendrá las estrategias, planes, programas y proyectos para la gestión ambiental nacional y será preparado por el Ministerio del ramo.

CÓDIGO ORGÁNICO DEL AMBIENTE (2017)

Libro preliminar

Título I

Objeto, ámbito y fines

Artículo 1.- Objeto. Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.

Artículo 3.- Fines. Son fines de este Código:

4. Establecer, implementar e incentivar los mecanismos e instrumentos para la conservación, uso sostenible y restauración de los ecosistemas, biodiversidad y sus componentes, patrimonio genético, Patrimonio Forestal Nacional, servicios ambientales, zona marino costera y recursos naturales.

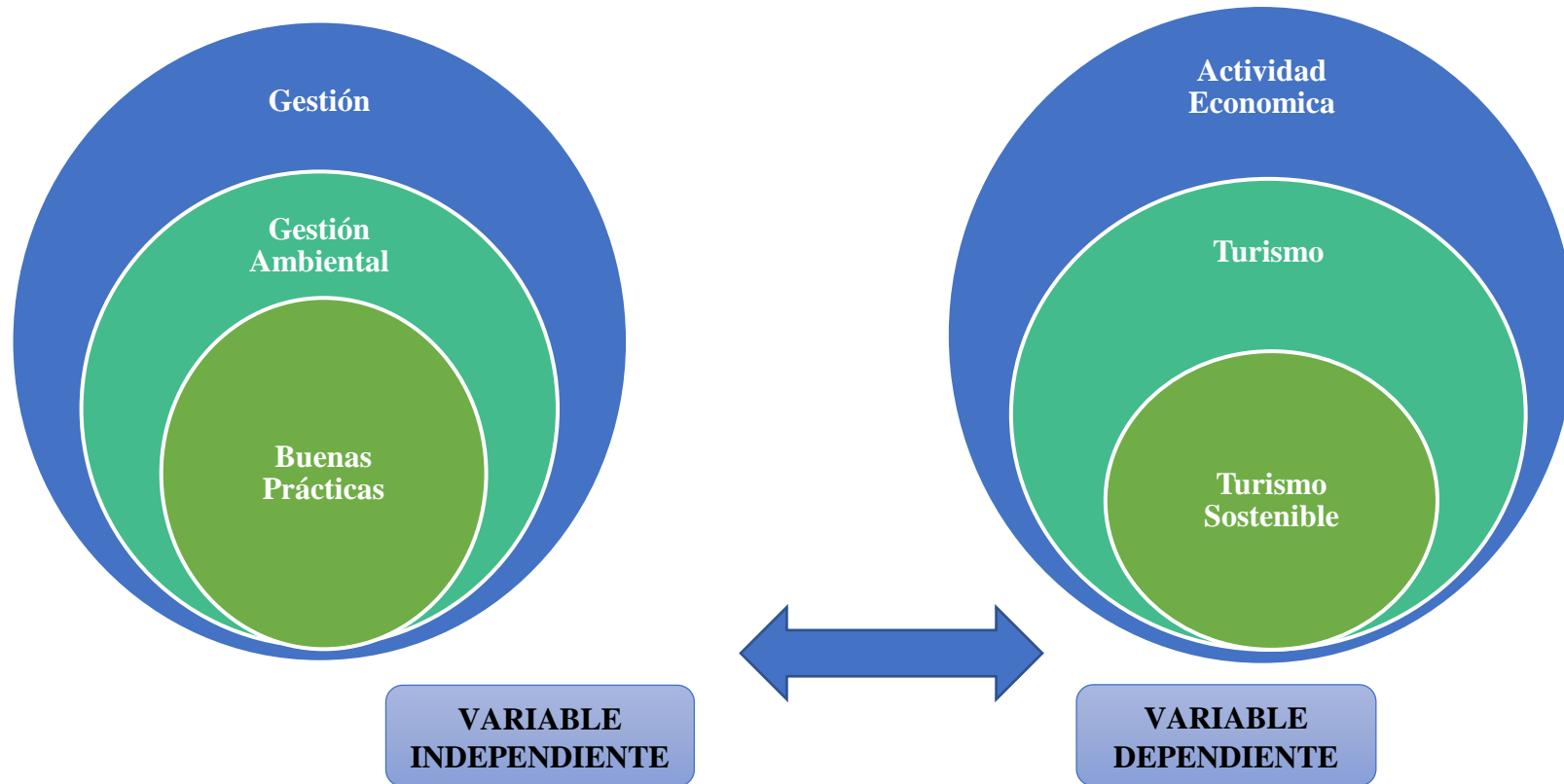
5. Regular las actividades que generen impacto y daño ambiental, a través de normas y parámetros que promuevan el respeto a la naturaleza, a la diversidad cultural, así como a los derechos de las generaciones presentes y futuras.

7. Prevenir, minimizar, evitar y controlar los impactos ambientales, así como establecer las medidas de reparación y restauración de los espacios naturales degradados.

9. Establecer los mecanismos que promuevan y fomenten la generación de información ambiental, así como la articulación y coordinación de las entidades públicas, privadas y de la sociedad civil responsables de realizar actividades de gestión e investigación ambiental, de conformidad con los requerimientos y prioridades estatales.

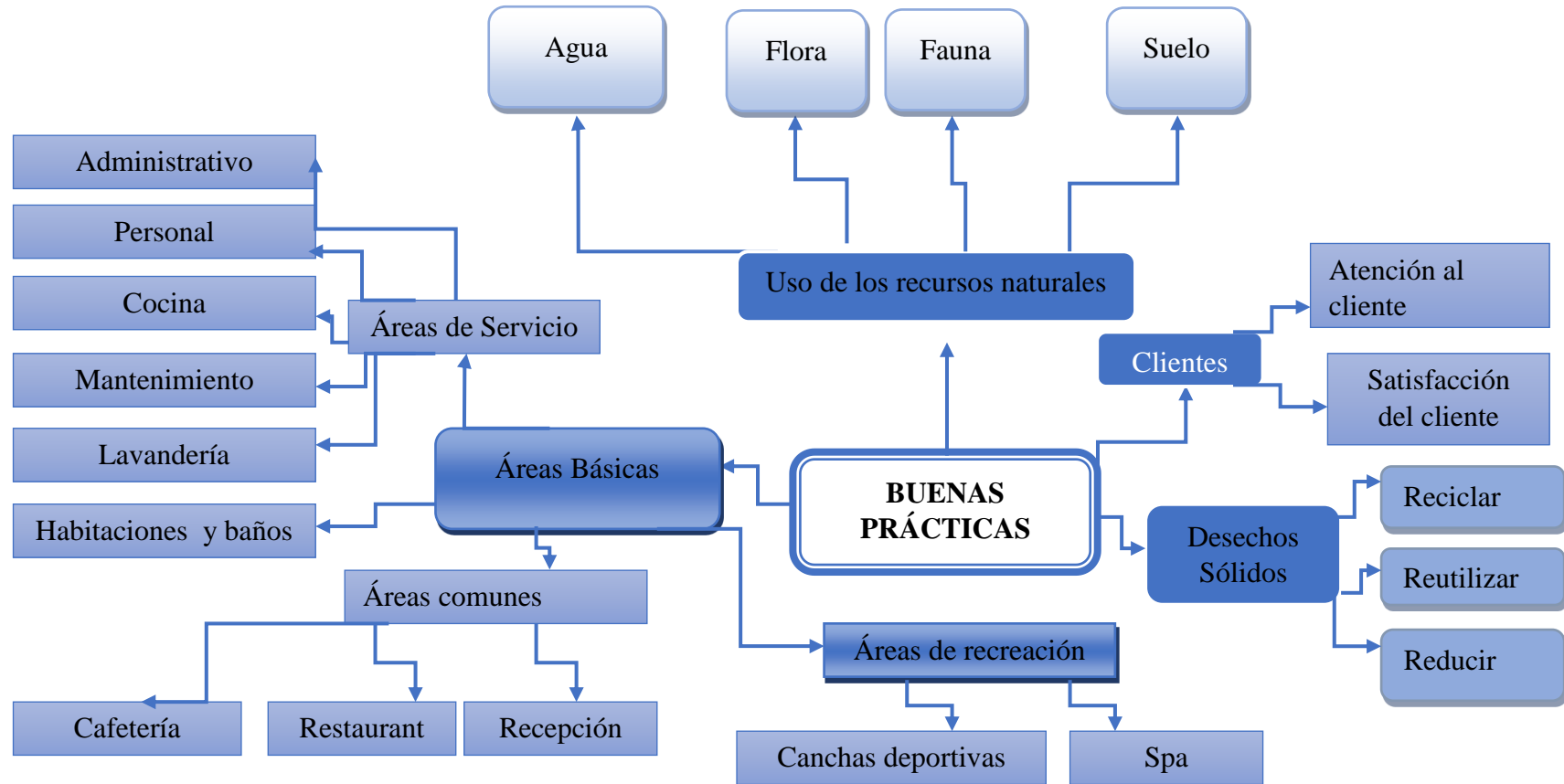
2.4 Categorías Fundamentales

Figura 2: Superordinación conceptual (Red de Inclusión Conceptual)



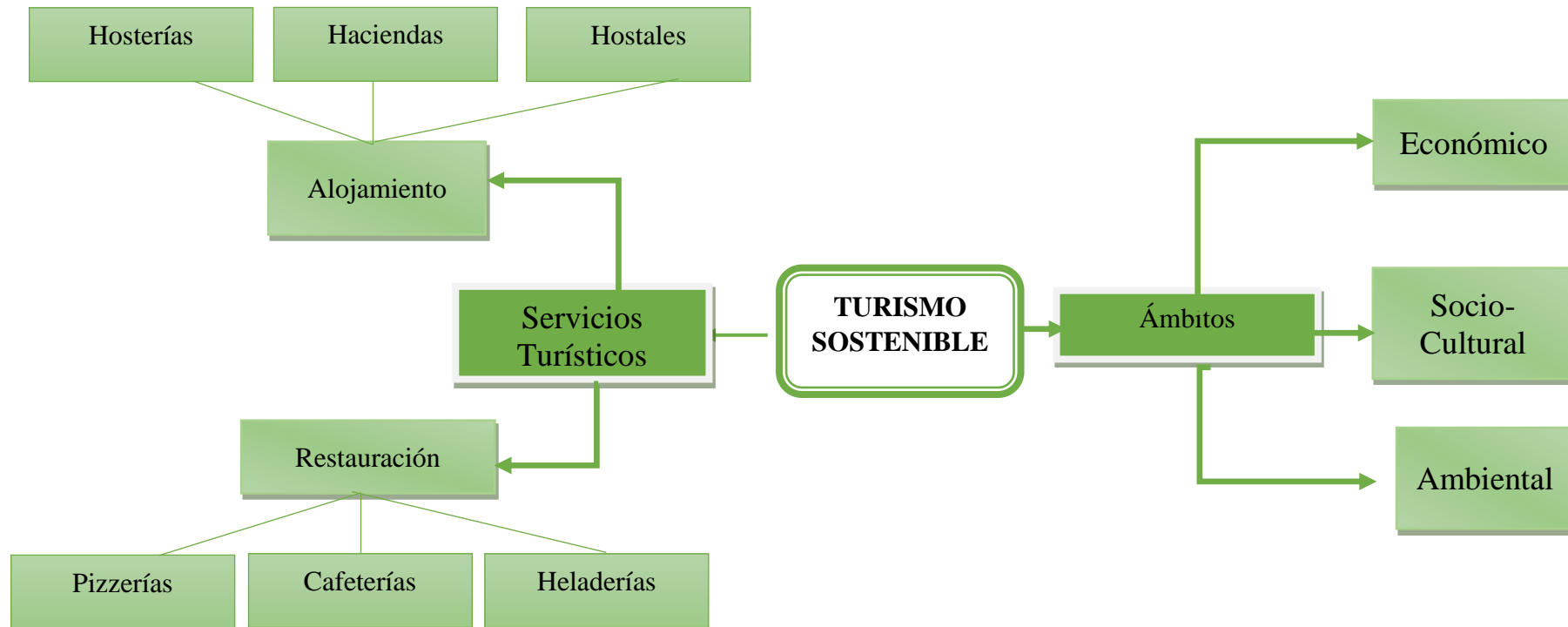
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Figura 3: Subordinación conceptual (Variable Independiente)



Elaborado por: Real, Viviana (2017)

Figura 4: Subordinación conceptual (Variable Dependiente)



Elaborado por: Real, Viviana (2017)

2.4.1 Fundamentación teórica de la variable independiente

Gestión

Bengochea (2010) menciona que la gestión es un conjunto de métodos enfocados en solucionar y prevenir problemas dentro de una organización , tiene como finalidad investigar el estado actual de la misma para así crear estrategias de mejora para la institución, puesto que es necesario efectuar un sistema de procesos adecuados que engloben soluciones y bienestar a la empresa.

De acuerdo al diccionario Español Oxford Living Dictionaries (2010), afirma que la gestión es “un conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa. Una buena gestión hace que las empresas funcionen”. (p.17). La gestión de una empresa es un conjunto de actividades que la parte administrativa debe realizar con el objetivo que una organización logre funcionar y posicionarse e en el mercado.

Gestión ambiental

Para Gómez & Gómez (2013), consiste en conducir el sistema ambiental (y los factores que lo forman) y las actividades que les afectan, actuando sobre el comportamiento de los agentes implicados para conseguir una alta calidad ambiental (p.134). Es decir, se enfoca en gestionar, guiar, planificar todas las actividades concernientes a la prevención y cuidado del medio ambiente, tomando en cuenta desde una perspectiva turística, donde existe contaminación por la presencia de personas en el medio ambiente.

Avellaneda (2013) menciona que. “La gestión ambiental está estrechamente ligada con la búsqueda de la sostenibilidad de la sociedad, en la medida en que depende de los sistemas naturales, con los cuales está estrechamente vinculada. Se busca controlar los factores del deterioro ambiental y dirigir la sociedad hacia una

economía ambientalmente sostenible y la dignificación de la persona humana” (p.62).La gestión ambiental busca reparar o recupera espacios que han sido deteriorados por mano humana, problemas agrarios, deforestación, poblamiento humano, contaminación del aire del agua del suelo, gases de invernaderos entre otros.

La gestión ambiental tiene como objetivo principal garantizar el bienestar ambiental a través del uso adecuado de los ecosistemas, creando campañas de prevención en cuanto a reforestación y utilización de los espacios naturales (Gómez & Gómez, 2013, pág.134).

Buenas prácticas

Según la Raintforest Alliance (2005) “Las buenas prácticas son una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva” (p.3). Las buenas prácticas son un conjunto de herramientas que deben utilizar cada uno de los centros turísticos, con la finalidad de preservar el medio ambiente y las tradiciones del sector donde se encuentra ubicado el lugar turístico.

El turismo promueve la economía local y nacional, pero en los últimos años se ha evidenciado el deterioro del mismo, puesto que las empresas que administran dichos lugares solo se han lucrado, mas no han buscado la manera de mejorar o por lo menos mantener el ecosistema, o concientizar a los turistas que hagan uso de dichos recursos de una manera consciente, viéndose afectados los mismos muchas veces de una manera irreversible (Ávila, 2002).

Es necesario implentar buenas prácticas de sostenibilidad en las diferentes empresas turísticas, para no detereorar el ambiente y tener un manejo adecuado de los desechos y residuos que genera la actividad que se esta desarrollando.

Se puede evidenciar algunas buenas prácticas para el turismo sostenible como:

Uso de los Recursos Naturales

Los recursos naturales son los bienes que nos ofrece la naturaleza, tales como: fauna, flora, suelo y agua.

Agua: De acuerdo a la revista Educapanama (2010), el agua es un recurso natural que se usa para asearnos, cocer los alimentos, regar las plantas. Por medio del agua se obtiene una infinidad de alimentos como: peces, camarón y otros.

Suelo: Es utilizado para cultivar las plantas, desarrollar la agricultura, obtener materiales para confeccionar: ladrillo, teja; materiales arcillosos y hacer objetos de cerámica como: potes, tinajas, cazuelas (FAO, 2010, p. 19).

Flora: Es un recurso natural conformado por un conjunto de plantas de una región. Se usa generalmente para alimentos, medicina, vestidos (FAO, 2010, p.8).

Fauna: Es un recurso natural, conformado por un conjunto de animales de una región. Los cuales favorecen la vida del hombre, proporcionándole; alimentación, transporte, además de contribuir al desarrollo de sus faenas diarias, como: la agricultura, entre otras (Educapanama, 2010, p.11).

Los recursos naturales agua, flora, fauna, suelo, deben ser manejados apropiadamente por cada una de las industrias turísticas, para preservar la naturaleza, disminuir la contaminación ambiental y resguardar la salud de las turísticas y ofrecer un valor agregado a los mismos, como sería la oportunidad de respirar un ambiente libre de contaminación.

Cliente

Acorde al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012), el cliente es la razón de ser de toda empresa, por ello, es fundamental identificarlo y analizarlo, para lo cual es importante que los prestadores de servicios turísticos sepan complacer a sus clientes, otorgándoles excelencia en los servicios y sobrepasando las expectativas a medida de lo posible, mientras más se conoce los requerimientos del cliente, la empresa se orienta adecuadamente a la mejora de sus servicios.

Atención al cliente

Carrasco (2013), afirma que, dentro del ámbito turístico la atención al cliente es un factor de total relevancia, es imprescindible brindar un servicio de calidad hacia el usuario, para que el mismo se sienta en un ambiente adecuado para atender y satisfacer sus necesidades, sobrepasando con las expectativas esperadas, puesto que al ser atendidos de forma eficiente se logrará un desarrollo favorable y productivo dentro de la empresa (p.3).

Los clientes son la parte fundamental dentro de toda organización, los mismos deben ser atendidos con respeto y cordialidad, por tal motivo es importante ser asertivo a la hora de comunicarse, ya sea de forma directa o indirecta, buscar soluciones acertadas al momento de presentarse algún tipo de problema, puesto que no todos los clientes son iguales y, por lo tanto, no responden de la misma manera ante la atención percibida.

Satisfacción del cliente

La satisfacción al cliente es la imagen efectuada cuando el cliente compara el rendimiento recibido del producto o servicio con las expectativas generadas, por

lo tanto es necesario que se efectúe una buena atención de principio a fin.” (Palomo, 2014, p.20).

El cliente no solo elige un destino por motivos de costo, sino que valora la vivencia que experimenta cuando acude al lugar, puesto que si es agradable y cumple con sus exigencias, se logrará que el cliente regrese y recomiende el lugar a sus familiares y amigos, obteniendo así nuevos usuarios y reconocimiento del lugar por la calidad de su servicio.

Desechos Sólidos

Los desechos sólidos según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), son una de las causas principales de contaminación ambiental, es indispensable que las empresas turísticas empleen métodos para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los residuos generados dentro del establecimiento, además se recomienda no utilizar componentes y materiales que perjudiquen el bienestar ambiental y reducir la utilización de productos que generen residuos difíciles de reciclar.

Manejo de desechos sólidos

Según la revista Desechos Sólidos (2010), menciona que la gestión de los residuos, transporte, tratamiento, reciclado y eliminación de los materiales de desecho, el término generalmente se refiere a los materiales producidos por la actividad humana, y en general, para reducir sus efectos sobre la salud y el medio ambiente. Para el manejo de los desechos sólidos se debe manejar el método de las tres R (reducir, reutilizar y reciclar).

El manejo de los desechos sólidos, son cada una de las actividades pertinentes que deben realizar con cada desperdicio generado en las para posteriormente reciclar, tratar y volver a rehusar, con la finalidad de preservar el medio ambiente y prevenir la contaminación a causa de los desechos generados.

Reciclaje

“La sostenibilidad de los establecimientos turísticos constituye un elemento esencial de la sostenibilidad del producto y del destino turístico, por lo que se fomentará y regulará la utilización en el sector de las nuevas tecnologías orientadas al reciclaje” (España , 2007, p. 34). Se fomentará el reciclaje, con el fin de contrarrestar la contaminación ambiental, pues si bien es cierto que el turismo fomenta la economía, de igual forma genera contaminación a medida de que no se la trate y tome medidas preventivas adecuadas.

Reutilizar

“Consiste en darle la máxima utilidad a las cosas sin necesidad de destruirlas o deshacernos de ellas, muchos materiales pueden resultar útiles para otras cosas, extendiendo su vida útil” (Martínez & Bigues, 2013, p. 17). El utilizar los materiales a desechar permite reducir la contaminación, además de obtener un nuevo uso de lo que iba a convertir en basura, extendiendo la vida útil de las mismas.

Reducir

“Cada que planifiques tu compra, piensa cómo puedes hacer para reducir residuos: llevar recipientes de plástico reutilizable para la compra a granel, el carro de la compra o bolsa s de ropa reutilizable, envases grandes para reducir los desperdicios” (Martínez & Bigues, 2013, p.12). El reducir es otro hábito que todos los seres humanos deben realizar, puesto que, si se utilizara fundas biodegradables

o reutilizables como las de tela, no se utilizaría varias fundas plásticas y por ende se evitaría la contaminación y degradación del ambiente|.

Áreas de recreación

“Son aquellas que están provistas con todo lo necesario para que los turistas practiquen sus actividades” (Quesada, 2010, p.19), mientras que para Quesada & otros (2011) “Las instalaciones y servicios turísticos brindan al turista las facilidades para que éste pueda disfrutar de los atractivos y de actividades recreativas cercanas a su hospedaje” (p.199). Las áreas de recreación dentro del turismo son muy importantes puesto que las mismas ofrecen diversión, recreación y placer, de la misma manera deben encontrarse en óptimas condiciones y es necesario concientizar a los turistas del uso adecuado de los mismos para que no se ocasionen daños o perjuicios manteniéndolos en buen estado.

Canchas deportivas

De acuerdo con la revista Inoplay (2012), son espacios verdes o pavimentados en donde el turista puede realizar diversos deportes, como: básquet, fútbol, tenis, beisbol, voleibol entre otras. Cada uno de los tipos de canchas tiene su propia estructura reglas, infraestructura, normativa.

Spa

“Son aquellos establecimientos que ofrecen tratamientos, alternativas de relajación y terapias, utilizando como fuente principal y base de estos el agua” (Educapanama, 2010,p.18). Estos lugares adquirieron una enorme popularidad y se convirtieron en fabulosos negocios gracias a la acelerada forma de vida con la cual los seres humanos, las tensiones, las preocupaciones económicas, familiares, entre otras, son las principales causas del estrés y este la principal causa de asistencia a un spa.

Áreas de servicio

Las áreas de servicios son diversas y necesarias para la comodidad del usuario y el buen funcionamiento del sector hotelero, entre estas tenemos:

Administrativo

Montalván (2005), menciona que es el eje a través de cual se maneja la empresa, tiene que ver con todas las demás áreas, puesto que coordina, centraliza y distribuye las acciones, funciones y recursos que comprenden éstas, así como todos los pueblos que existen, y por ende, todas las personas que laboran en la empresa, es el punto neurálgico de cualquier organización, porque cumple con la función más importante: preservar el orden.

El área administrativa es la cabeza de toda empresa, puesto que la misma es la que dirige las demás áreas y mantiene el orden empresarial, también es encargada de dirigir al personal, por la misma razón la administración debe ser correcta para que una empresa crezca.

Personal

El personal tanto administrativo, como de servicio son los llamados a atender a los clientes, por lo tanto es obligación del personal de la empresa brindar su mejor servicio y hacerle sentir importante al cliente, además al momento de presentarse algún inconveniente el mismo debe resolverlos de manera eficiente y siendo asertivos en su trato y comunicación (Palomo,2014).

Cocina

“El equilibrio entre el respeto a la cocina tradicional y popular y el fomento de la cocina de autor integran lo que podrían llamarse la oferta turística en materia

gastronómica” (Escuela oficial de turismo, 2009, p. 955). La cocina es otra parte fundamental dentro del ámbito turístico, su infraestructura debe ser impecable, debe contar con aparatos eficientes, ahorra agua, energía y otros elementos, el agua debe ser suministrada en jarras de vidrio y no utilizar utensilios desechables, con el fin de no contaminar el ambiente. Si se habla de la gastronomía la misma debe ser variada, ofreciendo platillos locales, nacionales e internacionales para la degustación el turista.

Las instalaciones en la cocina deben ayudar a facilidad de colocación de los instrumentos pertinentes de esa área, además deben tener las diferentes herramientas que ayuden a preservar el medio ambiente.

Mantenimiento

El mantener máquinas o sistemas de equipos e instalaciones es de vital importancia no solo para el buen funcionamiento de éstos, sino para la disminución de gastos en presupuestos empresariales; el cálculo previsible en gastos e inversiones de repuestos y accesorios; la producción constante y eficaz de una empresa; y en muchos casos, evita la contaminación del medio ambiente, evita daños, desastres y catástrofes. (D'Addario, 2015, s/p).

El mantenimiento de todo servicio y producto es fundamental, en todo aspecto, puesto que mantener las áreas de servicio y de recreación es importante en el servicio hotelero, ya que a través de ellos se refleja el orden y organización de este, situación que genera que el cliente este satisfecho o insatisfecho, además se evita contratiempos, pérdida de dinero e incluso alguna catástrofe dentro del mismo.

Lavandería

Es el conjunto de operaciones que realiza una camarera para llevar a cabo la limpieza de las zonas comunes del hotel, controla los distintos estados en los que pueden estar las habitaciones y que se cumpla el procedimiento necesario, para que el servicio ofrecido al cliente responda a sus expectativas de calidad. (Torres & turismo, 2008, p.179)

Una buena labor en la lavandería empieza por disponer de unas instalaciones adecuadas al tipo de trabajo que en ella se desarrolla, jamás se debe mezclar la ropa sucia con la ropa limpia” (Temario General para Oposiciones, 2002, p. 208). Es decir, se debe disponer de las respectivas herramientas para no mezclar lo sucio con los limpio.

Habitaciones y baños

Las habitaciones de los hoteles deben contar con los servicios adecuados y bien organizados, alfombras y cortinas, mini bar, televisor, cada habitación debe poseer un baño muy bien equipado, distribuido y limpio (Lara, 2014).

La limpieza y el orden dentro de cualquier residencia hotelera especialmente en baños y habitaciones es muy importante, puesto que no solo estamos cuidando la salud de los turistas sino también la oportunidad de que se sientan bien y regresen, las habitaciones deben ser confortables, cómodas, frescas y fuera de la contaminación ya sea de polvo, encierro, tabaco entre otros.

Áreas comunes

Las áreas comunes es uno de los aspectos más importantes y valorados por los clientes de un servicio de alojamiento, entre las áreas comunes tenemos: cafetería, restaurant y recepción:

Cafetería

Es el establecimiento que sirve ininterrumpidamente durante el horario de apertura, bebidas acompañadas o no de comidas, de elaboración rápida, precocinada o sencilla, para su consumición rápida en el propio establecimiento o para reparto a domicilio. Se considerarán incluidos en este grupo los establecimientos que tengan sistemas de autoservicio de comidas y bebidas, así como todos aquellos que no estén incluidos en el grupo de restaurantes (Consumoteca, 2012).

Establecimientos que cuenten con una barra y servicio de mesas, en las mismas que se oferte a los clientes mediante un horario de atención las bebidas y platos simples o combinados referentes a sus cartas (Gobierno del Principado de Asturias , 2016, p.10).

Las cafeterías comparten características similares a los bares y restaurantes, en estos sitios sirven al público: aperitivos, comidas, bebidas, platos fríos, calientes, simples o combinados, además se caracterizan por realizar el servicio de barra, no presentar cartas o menús y su atención es más rápida.

Restaurante

Una buena oferta hotelera debe incluir una buena oferta gastronómica, que haga aumentar los ingresos al poder tener más puntos de ventas dentro del establecimiento. Así un hotel de primera categoría puede ofrecer al público, sean clientes alojados en él o no, desayunos, en sus más diversas modalidades, almuerzos y cenas (Sánchez, 2013). Si el hotel cuenta con un restaurante, genera más ingresos al mismo, puesto que los clientes no tienen que abandonar el hospedaje, pues puede brindarse desde desayunos, almuerzos y cenas, gastronomía nacional e internacional, además marisquería y grill y diversos platos especiales para degustación de los mismos.

El Gobierno del Principado de Asturias (2016) menciona que restaurantes “tendrán dicha consideración los que dispongan de cocina y de comedor, preferentemente independizado, en los que se ofrecen al público las comidas y bebidas relacionadas en sus cartas.” (p.10)

Los restaurantes deciden sobre los alimentos que se producen, la rentabilidad de la agricultura, el desperdicio de alimentos y la intensidad ambiental de la producción de alimentos, el impacto de los efectos indirectos incluye el origen de los recursos, la agricultura y prácticas de cosecha, considerando también el empaque y la distribución de los productos.

Recepción

Para Parrilla (2006), la recepción siempre permanece en funcionamiento, pues es la encargada de recibir y dar la bienvenida a los turistas además de estar pendiente de su partida, además de informar de las actividades que se van a llevar a cabo dentro del hotel.

“El jefe de la recepción es aquella persona que, está al frente del departamento de recepción, tiene que velar y procurar que su funcionamiento sea el correcto y garantizar el servicio al cliente de forma eficaz y eficiente” (López, 2000, p.107). El jefe de la recepción es la persona que controla que la recepción se cumpla de una manera ordenada y eficaz, proporcionándole al cliente confianza y bienestar.

2.4.2 Fundamentación Teórica de la variable dependiente

Actividad económica

La actividad Económica según Ayllon (2004), sirve para satisfacer las necesidades, los pueblos necesitan de la cooperación de sus semejantes, unos producen lo que otros consumen dando lugar a una interdependencia económica

de los países. De acuerdo con los recursos naturales y el grado de desarrollo tecnológico (Ayllón, 2004, p.17).

El turismo desempeña un papel muy importante en la evolución económica de muchas naciones, pues contribuye al desarrollo de las diferentes actividades económicas que atienden en forma específica la demanda de los visitantes, como los servicios de alojamiento, transporte, de pasajeros, restaurantes, bares y centros nocturnos, agencias de viajes, centros de esparcimiento y recreación, entre otras, mismas que atraen inversión nacional y extranjera y un número considerable de ocupaciones (INEGI , 2003, p.15).

La actividad económica en el turismo es muy importante, pues unos producen lo que otros consumen; que quiere decir esto, que el sector hotelero es quien produce servicios de alojamiento, transporte, de pasajeros, restaurantes, bares y centros nocturnos, agencias de viajes, centros de esparcimiento y recreación, entre otras, y los consumidores en este caso son los turistas los que atraen inversión nacional y extranjera y genera empleo local y economía nacional.

Turismo

Mantecón (2008), define al turismo como, el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios, y otros motivos (p. 48). El turismo es desarrollado por una o varias personas a través de diferentes actividades, por medio de viajes a determinados lugares como puede ser dentro o fuera de la ciudad.

Quesada (2000) menciona que el turismo es cuando una persona visita otro lugar, que no es el lugar de su residencia, este se puede dar por diversos motivos como, trabajo, negocios, ocio, por tal motivo los lugares turísticos deben ser acogedores, organizados y limpios para que los turistas puedan disfrutar su estancia.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el desplazamiento de las personas a diferentes sitios, fuera de su lugar habitual de residencia y que viajan por diferentes motivos, el turismo puede ser a nivel interno, externo, nacional e internacional, el mismo tiene efectos en la economía, entorno natural, población local, atractivos turísticos y en los individuos que realizan esta actividad.

Turismo Sostenible

Para Crosby & Moreda (1996), “puede definirse como el conjunto de actuaciones destinado a garantizar el mantenimiento de la diversidad de los recursos naturales, la autenticidad cultural y la rentabilidad de la actividad turística en el destino” (p.58).

Según Crosby (1999), para tener un turismo sostenible es necesario concientizar a los turistas sobre la correcta utilización de los recursos naturales y culturales e históricos, puesto que la mayoría son deteriorados por la falta de cuidado, los propietarios también deben ser conscientes con respecto a estos recursos cuidándolos y protegiéndolos y así generar una rentabilidad turística.

El Turismo Sostenible, según Zamora (2015) “es el desarrollo de actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, social que siguen métodos adecuados que permiten el desarrollo económico y promueven la conservación de la biodiversidad” (p.9). El turismo sostenible se promueve por medio de la comunicación, donde se da a conocer las diferentes variantes del turismo sostenible.

Según Lanzarote (1995) sostiene que desarrollo sostenible es una técnica dirigida, que engloba de manera total los recursos, con la finalidad de garantizar la continuidad, permitiendo mantener la riqueza natural y cultural, siendo el turismo

un eficaz mecanismo de crecimiento, el cual puede contribuir significativamente en la estrategia de desarrollo sostenible.

El término sostenibilidad turística se refiere a aprovechar de una forma racional los atractivos naturales para de este modo beneficiar la comunidad visitada, los turistas y el recurso protegido. El turismo sostenible consiste en usar permanentemente un recurso sin que éste se deteriore.

Ámbitos

El turismo sostenible se basa en algunos ámbitos fundamentales, las mismas que se describen a continuación:

Económico

El concepto de desarrollo como riqueza surge originalmente dentro del marco de la filosofía individualista y liberal del Derecho y del Estado, que tuvo mucha difusión durante el siglo XVIII, la idea de riqueza se refiere, en efecto, a una situación potencial óptima que podría llegar a alcanzarse, o a la que se tendería como límite, si la sociedad se organizara de acuerdo con un orden individualista "natural", de manera tal que nada obstaculizara un aprovechamiento óptimo de los recursos de que dispone.

Según Castillo (2011) menciona que es un proceso el cual genera rentabilidad a un país durante un período de tiempo, el cual implica la expansión continua del potencial económico y auto sostenimiento para el mejoramiento de la sociedad, a través de la creación de empleos.

El aspecto económico tiene como objetivo generar riqueza, incrementar las plazas de trabajo en el país, para mejorar la calidad de vida de las personas, las empresas turísticas deben ser económicamente sostenibles, viables y rentables, los beneficios

generados por desarrollar una buena economía son: ingresos nacionales e internacionales y la creación de empleo directo e indirecto.

Socio-cultural

Según Pérez (2004) afirma que el aspecto social está relacionado con la responsabilidad del impacto del turismo en la sociedad, se evalúan las interacciones que se establecen en la población local y los turistas que la visitan sin embargo para que exista estas interacciones es fundamental que se incremente el turismo en las diferentes zonas sin embargo necesita de una planificación y gestión turística previamente establecida para que desde un principio el turismo esté debidamente limitado y no crezca en medidas desproporcionales. Por lo tanto un turismo planificado mejorara la calidad de vida de la población donde se desarrolle.

Ambiental

El aspecto ambiental garantiza la conservación de los ecosistemas, optimizando el uso del agua, de los recursos energéticos y la utilización de fuentes renovables, principalmente dentro del turismo es importante evitar el uso excesivo de los recursos y fomentando conciencia en cada uno de los turistas que visitan un destino turístico (Chávez, 2005).

El aspecto ambiental se refiere a la conservación de los recursos, tanto por parte de los visitantes como de los anfitriones, pues los guías son los llamados a concientizar a los turistas sobre el uso adecuado de los espacios y su conservación.

Servicios Turísticos

Los servicios turísticos proporcionan información del alojamiento, la ubicación, personal, habitaciones, además de promover el turismo, facilita la vida del turista, pues organiza su alojamiento, transporte y alimentación, de estos servicios depende que el lugar obtenga más clientela y mejor prestigio y reconocimiento, puesto que al contar con servicios de alta calidad la empresa será reconocida fácilmente (Ecuador Potencia Turística, 2017).

Alojamiento

Según SERNATUR (2015) define que los establecimientos de alojamiento son aquellos que prestan el servicio de alojamiento por un lapso de tiempo que no sea menor a una noche, es necesario mantener un sistema de registro e identificación de los clientes y dar apertura a los huéspedes que visiten el sitio con propósito de recreación, de salud, de estudios, negocios, religiosos vacaciones o cualquier tipo de causa turística. Los establecimientos de alojamiento turístico se categorizan en diferentes clases, según la modalidad y característica que presten los diferentes prestadores de servicios turísticos.

El Gobierno del Principado de Asturias (2016) alojamiento son las empresas u organizaciones que brindan servicio de hospedaje o residencia, dentro de un hotel, apartamento turístico, alojamiento de turismo rural, vivienda vacacional, campamento de turismo.

Hosterías

Según el MINISTERIO DE TURISMO (2016), define a las hosterías como un establecimiento de alojamiento turístico destinado a brindar servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño incluido, además ofrece el servicio de alimentos y bebidas, cuenta con jardines, áreas verdes, sitios de

recreación y parqueadero. Este lugar deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Según Noboa (2002) determina a las hosterías como un establecimiento hotelero, ubicado fuera de las áreas urbanas, preferentemente en las cercanías de las vías, que posea jardines, áreas de recreación y mediante un precio determinado preste los servicios de alojamiento y restauración al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

Según el Gobierno de Chile SERNATUR (2008) manifiesta que hostería es un espacio que posee servicio de alimentación, hospedaje en habitaciones privadas, localizado fuera del núcleo urbano y posee parqueaderos, áreas verdes y servicios de recreación.

Las hosterías son tipos de empresas turísticas en las cuales se prestan servicio tanto en alimentación como alojamiento, las mismas se encuentran ubicadas en lugares suburbanos o rurales y disponen facilidades para estacionamiento de vehículos, además ofrecen otros servicios complementarios.

Haciendas

Son estancias que prestan el servicio de hospedaje, sus principales características son que deben tener habitaciones privadas, espacios y materiales propios de las antiguas casas tradicionales de la zona, tiene servicio de recepción, limpieza, alimentación y además proporciona servicios complementarios. Tiene como finalidad servir de enclave para realizar actividades al aire libre y/o excursiones productivas propias del predio y la cultura local. (NORMA CHILENA, 2013, p.3).

Las características principales de una hacienda, debe abarcar mas de 5 hectáreas, ubicarse en entornos naturales o rurales a las afueras de los núcleos urbanos, desarrollar alguna práctica agrícola, ganadera, forestal o agroindustrial, mismas que se abastecen servicios turísticos de alojamiento, alimentación y recreación, vinculados con las actividades rentables de la propiedad y la cultura local, además deben mantener las particularidades propias como la estructura y materiales de las casas antiguas tradicionales de la zona (Gobierno de Chile SERNATUR, 2008, p.54).

Hostales

Según Noboa (2002) determina que hostel es todo establecimiento hotelero que durante un precio, ofrece al público en general servicios de hospedaje y alimentación y que su capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Según el Gobierno de Chile SERNATUR (2008) denomina que hostel es un establecimiento que ofrece servicio de hospedaje en habitaciones privadas, tiene características de una casa habitación y además puede brindar servicio de alimentación.

Un hostel es un establecimiento de menor categoría que un hotel donde se le proporciona una serie de servicios básicos a los huéspedes los cuales son pagados, algunas habitaciones de los hostales pueden o no tener baño privado sin embargo los precios son asequibles y prácticos para turistas mochileros y turistas con un presupuesto determinado.

Restauración

Mitre (2006), define la restauración como otra actividad turística que ha experimentado grandes transformaciones de los últimos años, la incorporación de

avanzadas tecnologías en la conservación y cocina de los alimentos, así como la introducción de nuevas formas de gestión y marketing ha generado nuevos hábitos en el placer de comer fuera de casa., la restauración hotelera, no es más que la cocina avanzada con la ayuda de la tecnología, la misma que la hace más interesante y llamativa. Por ende, si un hotel tiene un restaurante y aplica estas técnicas, hace que se incremente considerablemente los ingresos, ya que están dirigidos tanto a huéspedes del mismo hotel como al público en general que quiera disfrutar de sus servicios.

La restauración es otra de las actividades primordiales que el cliente demanda al desplazarse al destino, existe una gran variedad de empresas que están dispuestas a satisfacer las exigencias del visitante, brindando el servicio de alimentos y bebidas a través de un precio determinado.

Pizzería

Según Salvatore (2010) explica que la pizza fue llevada a Estados Unidos por inmigrantes italianos que como parte de su cultura gastronómica lo llevaban a los lugares diversos lugares a donde se dirigían, la pizza era considerada como una comida típica de los campesinos. La pizza llegó a ser popular en Estados Unidos después de la segunda Guerra Mundial y en la actualidad es uno de los productos preferidos por los consumidores.

Es un tipo particular de restaurante que se dedica a elaborar diferentes tipos de recetas, en base a una variedad de ingredientes, la cual se presenta en sus diferentes variaciones que son particularmente influenciadas por la cocina italiana.

Heladerías

Según la IDFA (s.f.) define que el origen del helado se remonta al siglo II antes de Cristo, se conoce que Marco Polo regresó a Italia desde el lejano oriente con una

receta llamada sorbet el cual era un refresco helado para calmar la sed, posteriormente esta receta se convirtió en un helado, el helado se volvió popular entre la corte real donde se puede destacar a Carlos I, Catalina de Médicis, Enrique II de Francia, entre otros, a partir del año 1660 el helado se lo expone al público, fue el siciliano Procopio quien introdujo la receta en base a leche, crema, mantequilla y huevos en el primer café de París.

La primera heladería data del año 1668 en la que el siciliano Francesco Procopio de Coltelli (cocinero de Luis XIV de Francia) abrió un establecimiento de este tipo en París.

La heladería es un establecimiento abierto o de gran entrada en el cual se venden y se sirven helados, este lugar consta de un mostrador refrigerado en el que se encuentran los diferentes sabores y tipos de helados. En varias ocasiones de la época las heladerías fueron portátiles dando paso a los carritos de helados.

2.5 Hipótesis

H0: Las buenas prácticas NO influyen en el turismo sostenible del Cantón Patate Provincia de Tungurahua.

H1: Las buenas prácticas SI influyen en el turismo sostenible del Cantón Patate Provincia de Tungurahua.

2.6 Señalamiento de las Variables

Variable Independiente: Buenas Prácticas

Variable Dependiente: Turismo Sostenible

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque del proyecto de investigación es de carácter cualitativo puesto que va orientado a un ámbito de turismo sostenible, ya que se toma como estudio los servicios turísticos de alojamiento y restauración dentro de cada establecimiento y donde se analiza el desarrollo de la actividad en sí.

Así también posee un enfoque cuantitativo puesto que mediante la investigación de campo se obtiene de manera más óptima información porcentual, lo cual contribuye de manera estadística al análisis a realizarse.

3.2 Modalidades de la Investigación

De Campo

La fase de campo consiste en el levantamiento de información básica (diagnóstico) que dará lugar donde se ejecutará el respectivo estudio, mediante la visita y recolección de información, a través de la técnica de encuestas a base de un cuestionario estructurado dirigido hacia los prestadores de servicios alojamiento y restauración del cantón Patate.

Bibliográfica y Documental

En vista de que las variables a tratarse necesitan información clara y concisa acerca del turismo sostenible y buenas prácticas, es necesario adjuntar

información teórica con conceptos y definiciones claras acerca de cada uno de los puntos a investigar y estas fuentes sean a través de documentos, libros, internet, y tesis similares al presente proyecto de investigación.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

El presente proyecto se realizará a un nivel o tipo:

Nivel Exploratorio

Debido a que se ha indagado información relacionada al tema de buenas prácticas y turismo sostenible, lo cual ha permitido identificar cuáles son los establecimientos de alojamiento y restauración que desarrollan buenas practicas dentro de cada uno de los servicios turísticos que ofrecen, para determinar el impacto que generan a través de sus actividades.

Nivel Descriptivo

Puesto que se ha procedido todas las características en relación al objeto de estudio que son las buenas prácticas, por lo tanto, se han descrito los estándares entorno a las buenas prácticas aplicadas a los ámbitos ambientales, socio-culturales y económicos, de los diversos establecimientos de alojamiento y restauración del Cantón Patate.

3.4. Población y Muestra

Población

El Cantón Patate cuenta con un registro de 42 prestadores de servicios turísticos, al contar con una población limitada se procede a calcular la muestra.

Muestra

El cantón Patate cuenta con 42 establecimientos turísticos, según la Unidad de Turismo del Cantón Patate (2017), de los cuales se ha tomado una muestra de 30 prestadores de servicios enmarcados específicamente en alojamiento y restauración, los mismos que se enlistan a continuación.

Tabla 1: Establecimientos del Cantón Patate

ESTABLECIMIENTO	SERVICIO
1. Hacienda Leito	Hospedaje
2. La Montaña	Alimentación
3. La Casta	Hospedaje y Alimentación
4. Manteles	Hospedaje y Alimentación
5. Viña del Río	Hospedaje y Alimentación
6. Casa del Valle	Hospedaje
7. Festín de Frutas	Alimentación
8. Crema del Valle	Alimentación
9. Pan del Valle	Alimentación
10. Sofía	Alimentación
11. Restaurante Nevada	Alimentación
12. Pizza Good	Alimentación
13. El Babaco Gigantón	Alimentación

14. El Aguacate	Alimentación
15. Kriss Pollo	Alimentación
16. Tradición Patateña	Alimentación
17. Café Galería Colonial	Alimentación
18. El Carbonero	Alimentación
19. Mama Lucha	Alimentación
20. De Beto	Alimentación
21. La Sazón Patateña	Alimentación
22. El Valle	Alimentación
23. Eloi's	Alimentación
24. La Estancia	Alimentación
25. La Vaca Tuerta	Alimentación
26. Stars	Alimentación
27. Los Arupos	Alimentación
28. Rico Pollo	Alimentación
29. Sammy	Alimentación
30. Las Delicias de Patate	Alimentación
Total	30

Elaborado por: REAL, V. (2017)

3.5 Operacionalización de las Variables

3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Buenas Prácticas

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente

Contextualización	Categorías o Sub conceptos	Indicadores	Ítems	Técnicas	Herramientas
<p>Buenas prácticas: es una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva. (Rainforest Alliance, 2005).</p>	Áreas básicas	<p>Áreas de Servicio</p> <p>Áreas comunes</p>	<p>1. ¿Dentro de la limpieza del establecimiento utilizan materiales biodegradables?</p> <p>2. ¿El establecimiento dispone de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del medio ambiente?</p>	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Uso de los recursos naturales	<p>Agua</p> <p>Flora</p> <p>Fauna</p> <p>Suelo</p>	<p>3. ¿Se realiza periódicamente el mantenimiento de las diversas áreas del establecimiento?</p> <p>4. ¿Promueve el uso de productos amigables con el ambiente?</p>		
	Clientes	<p>Atención al cliente</p> <p>Satisfacción al cliente</p>	<p>5. ¿El establecimiento cuenta con un personal altamente calificado para desempeñar sus funciones?</p>		

Elaborado por: REAL, V. (2017)

3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Turismo Sostenible

Tabla 3: Operacionalización variable dependiente

Contextualización	Categorías o Sub conceptos	Indicadores	Ítems	Técnicas	Herramientas
<p>Turismo sostenible: es el desarrollo de actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, social que siguen métodos adecuados que permiten el desarrollo económico y promueven la conservación de la biodiversidad. El turismo sostenible se promueve por medio de la comunicación, donde se da a conocer las diferentes variantes del turismo sostenible. (Zamora, 2015)</p>	<p>Servicio Turístico</p> <p>Ámbitos</p>	<p>Alojamiento</p> <p>Restauración</p> <p>Económico</p> <p>Ambiental</p> <p>Socio-Cultural</p>	<p>6. ¿De acuerdo a su criterio marque con una x, los servicios que ofertan su establecimiento turístico?</p> <p>7. ¿Los establecimientos turísticos cuentan con la infraestructura segmentada apropiadamente?</p> <p>8. ¿Utiliza energías alternativas dentro de su establecimiento?</p> <p>9. ¿Dentro del establecimiento existen puntos de reciclaje?</p> <p>10. ¿Capacita al personal sobre el adecuado uso de energía eléctrica y ahorro de agua?</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Cuestionario estructurado</p>

Elaborado por: REAL, V. (2017)

3.6 Plan de Recolección de Datos

Tabla 4: Plan de recolección de datos

N°	Preguntas Básicas	Explicación
1.	¿Para qué?	Investigar acerca de las buenas prácticas de turismo sostenible en establecimientos turísticos del cantón Patate, para así determinar el impacto que se produce y elaborar una guía de buenas prácticas para el cantón.
2.	¿De qué personas u objetos?	Del Cantón Patate.
3.	¿Sobre qué aspectos?	Buenas Prácticas y Turismo Sostenible.
4.	¿Quién o quiénes?	El investigador – Viviana Estefania Real Guerrero.
5.	¿A quiénes se aplica la investigación?	Propietarios de establecimientos de alojamiento y restauración.
6.	¿Cuándo?	Período Septiembre 2017- Febrero 2018.
7.	¿Dónde?	Cantón Patate provincia de Tungurahua.
8.	¿Cuántas veces?	Una sola vez.
9.	¿Qué técnica de recolección se utiliza?	Encuestas.
10.	¿Con qué?	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario estructurado. • Cámara fotográfica.

Elaborado por: REAL, V. (2017)

3.7 Plan de procesamiento de información

Para la ejecución del plan de procesamiento de información, se ha considerado los siguientes pasos:

1. Análisis crítico de la información obtenida
2. Distribución, tabulación y sistematización de la información compilada.
3. Tabulación e interpretación de los datos alcanzados.
4. Verificación de la hipótesis.
5. Elaboración de conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo se analizará la interpretación de los resultados alcanzados a través de la encuesta la cual se aplicó a los prestadores de servicios del cantón Patate en el mes de noviembre de 2017, con el fin de alcanzar los resultados que se presentan a continuación.

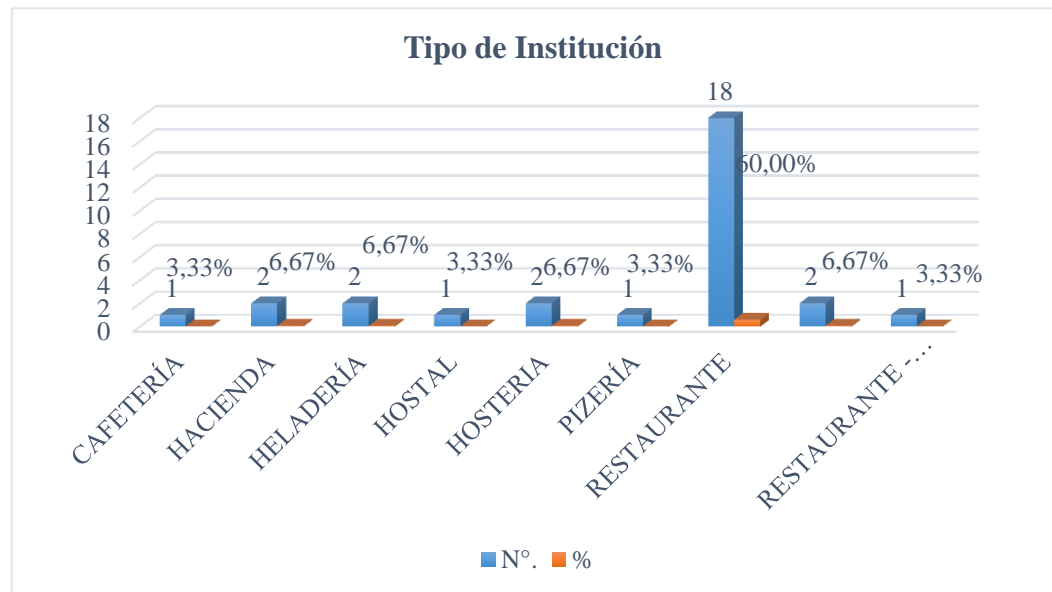
A) Diagnóstico Situacional de los establecimientos de alojamiento y restauración del canto Patate.

Tabla 5: Tipo de Institución

Ítems	N ^o	%
Cafetería	1	3.33%
Hacienda	2	6.67%
Heladería	2	6.67%
Hostal	1	3.33%
Hostería	2	6.67%
Pizzería	1	3.33%
Restaurante	18	60.00%
Restaurante - Heladería	2	6.67%
Restaurante - Heladería - Cafetería	1	3.33%
Total General	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 1: Tipo de Institución



**Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)**

Análisis:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada se tiene que el mayor porcentaje de establecimientos pertenece a restaurantes con un 60%, seguido de haciendas, heladerías, hosterías y restaurante- heladería en un 6.67%, mientras que cafetería, hostales, pizzerías y restaurante-heladería-cafetería en un 3.33%.

Interpretación:

A través de lo obtenido se refleja que el mayor porcentaje de establecimientos existentes en el cantón Patate son restaurantes, debido a que las personas que visitan el cantón hacen mayor uso del servicio de restauración ya que por lo general no pernoctan en el cantón, sino regresan el mismo día a su lugar de residencia.

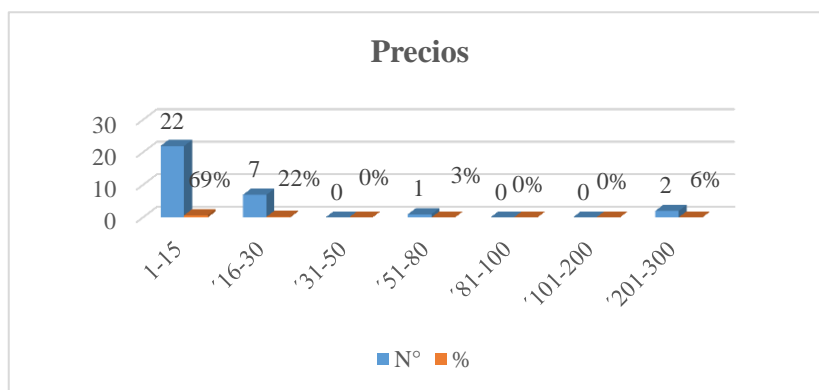
B) Rango de precios de los servicios ofertados en el cantón Patate

Tabla 6: Precios

Precios	N°	%
1-15	22	69%
16-30	7	22%
31-50	0	0%
51-80	1	3%
81-100	0	0%
101-200	0	0%
201-300	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 2: Precios



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

A través de la encuesta realizada el rango de precios de los servicios del cantón Patate es de: 69% de 1 a 15 dólares, 22% de 16 a 30 dólares, 6% de 201 a 300 dólares y el 3% de 51 a 80 dólares.

Interpretación:

Se determina que el presupuesto que más sobresale en la adquisición de los servicios del cantón Patate es de 1 a 15 dólares, es decir que la mayoría de visitantes al cantón realizan un gasto de 15 dólares o menos en sus compras.

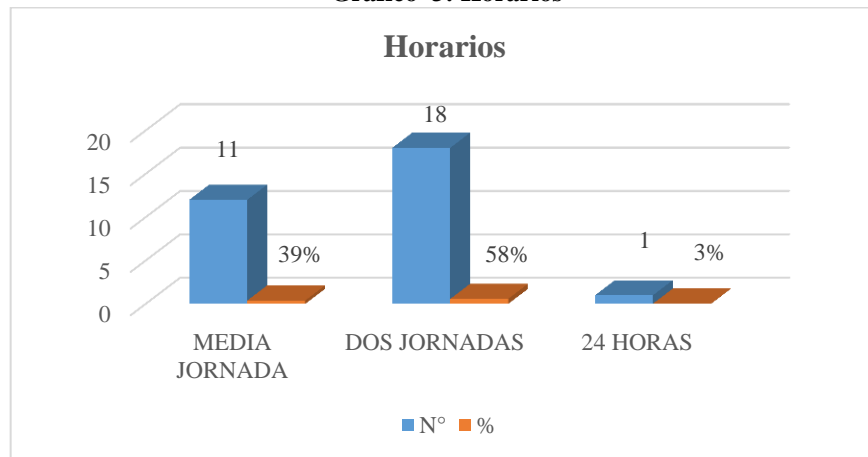
C) Horarios de atención de establecimientos del cantón Patate

Tabla 7: Horarios

Horarios	Media Jornada	Dos Jornadas	24 Horas	Total
N°	11	18	1	30
%	39%	58%	3%	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 3: Horarios



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

Mediante los datos obtenidos se observa que el 58% de los establecimientos atienden durante dos jornadas, el 39% atiende media jornada, mientras que el 3% restante está abierto las 24 horas del día.

Interpretación:

Se puede concluir que más de la mitad de los prestadores de servicios del cantón Patate brindan sus servicios durante dos jornadas lo cual implica que la mayor parte del tiempo los establecimientos se encuentran a disposición del cliente.

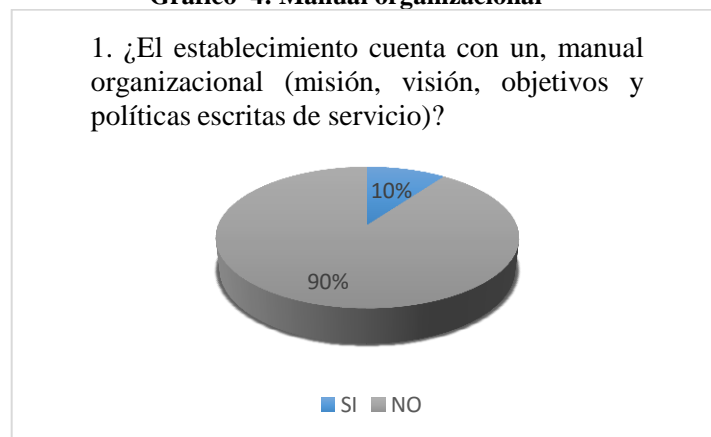
1. ¿El establecimiento cuenta con un, manual organizacional (misión, visión, objetivos y políticas escritas de servicio)?

Tabla 8: Manual organizacional

Opciones	N°	%
Si	3	10%
No	27	90%
Total	30	100%

**Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)**

Gráfico 4: Manual organizacional



**Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)**

Análisis:

De acuerdo a los resultados de la encuesta se tiene que el 90% de los locales entrevistados no cuentan con un manual organizacional, mientras que el 10% tienen un manual organizacional establecido.

Interpretación:

Se determina que no existe una guía de trabajo en relación con el servicio que brindan al cliente, puesto que un gran porcentaje de los establecimientos no cuenta con un manual organizacional dentro de la empresa en el cual basarse o guiarse, en cuanto a sus tareas, funciones y áreas administrativas.

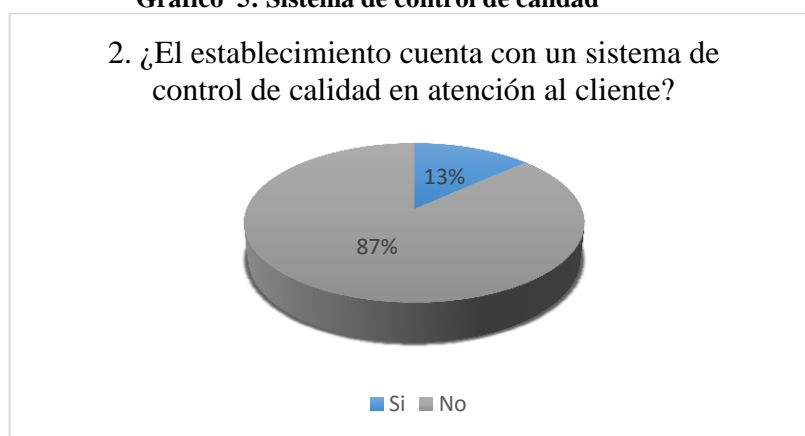
2. ¿El establecimiento cuenta con un sistema de control de calidad en atención al cliente?

Tabla 9: Sistema de control de calidad

Opciones	Nº	%
Si	4	13%
No	26	87%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 5: Sistema de control de calidad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

De los lugares encuestados nos dio como resultados que el 87% no cuentan con un sistema de control de calidad en atención al cliente y el 13% si cuenta con un sistema de control de calidad.

Interpretación:

Mediante el análisis realizado se puede concluir que la mayoría de establecimientos de alojamiento y restauración no poseen un sistema de control de calidad en atención al cliente lo que conlleva que al no analizar e identificar las necesidades y exigencias del cliente esto ocasiona que no se mejoren de manera total los servicios brindados para un mejor disfrute del visitante.

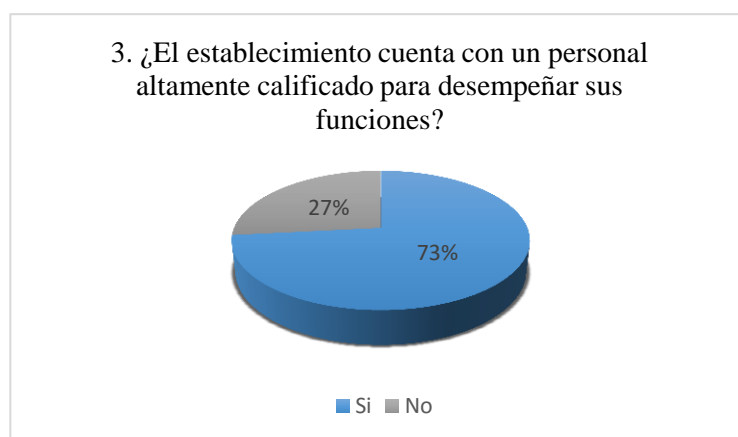
3. ¿El establecimiento cuenta con un personal altamente calificado para desempeñar sus funciones?

Tabla 10: Personal calificado

Opciones	Nº	%
Si	22	73%
No	8	27%
Total	30	100%

**Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)**

Gráfico 6: Personal calificado



**Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)**

Análisis:

A través de los datos obtenidos se determina que el 73% de los establecimientos si cuentan con un personal calificado para desempeñar las diferentes funciones, mientras que el 27% no posee un personal calificado para desempeñar las funciones dentro del lugar.

Interpretación:

Se mantiene que un gran porcentaje de prestadores de servicios poseen un personal capacitado para desempeñar las funciones correspondientes dentro de cada área, lo que implica que existe una buena atención al cliente a nivel general del cantón.

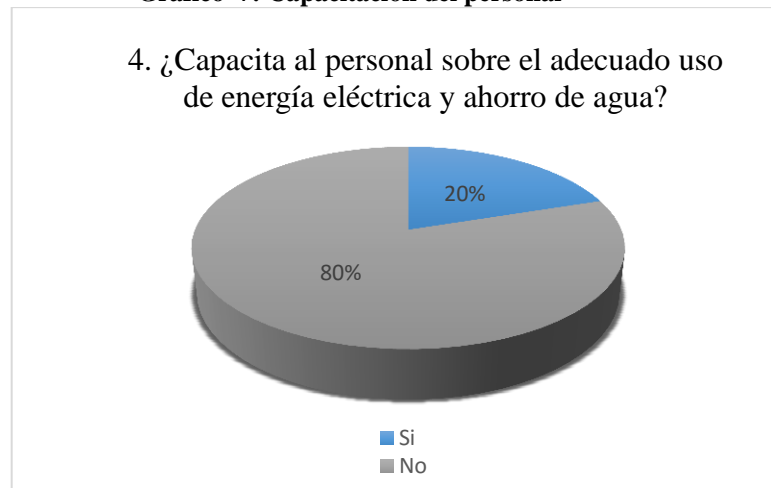
4. ¿Capacita al personal sobre el adecuado uso de energía eléctrica y ahorro de agua?

Tabla 11: Capacitación del personal

Opciones	N°	%
Si	6	20%
No	24	80%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 7: Capacitación del personal



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

Se observa que el 80% de los establecimientos no capacitan al personal sobre el adecuado uso de energía eléctrica y ahorro de agua, mientras que el 20% si capacitan al personal.

Interpretación:

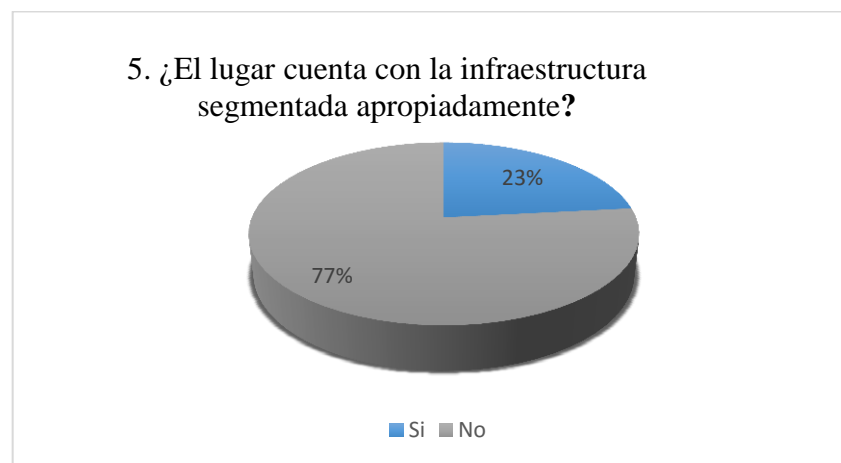
Un porcentaje significativo no capacita al personal en cuanto al manejo de equipos electrónicos y ahorro de agua lo que conlleva que al no ahorrar el gasto del servicio eléctrico y agua el mismo se verá reflejado como un gasto económico alto al momento de pagar los servicios consumidos en el lugar.

5. ¿El lugar cuenta con la infraestructura segmentada apropiadamente?

Tabla 12: Infraestructura segmentada		
Opciones	N°	%
Si	7	23%
No	23	77%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 8: Infraestructura segmentada



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

A través de las encuestas realizadas se obtiene que el 77% de los establecimientos no cuentan con la infraestructura segmentada adecuadamente, mientras que el 23% si disponen de una infraestructura adecuada.

Interpretación:

Más de la mitad de prestadores de servicios de alojamiento y restauración no disponen de una infraestructura adecuada para brindar un mejor servicio a sus clientes lo que genera que el visitante no se sienta conforme con el servicio adquirido.

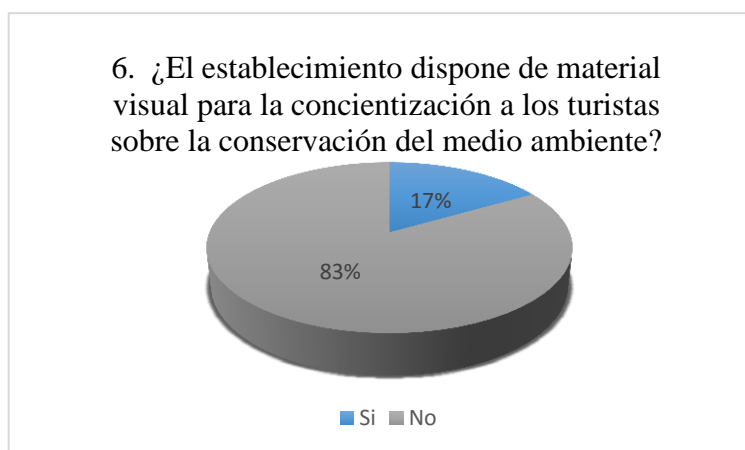
6. ¿El establecimiento dispone de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del medio ambiente?

Tabla 13: Material visual

Opciones	N°	%
Si	5	17%
No	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 9: Material visual



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

De la población encuestada se tiene que el 83% de los establecimientos no disponen de material visual para concientizar a los turistas sobre la conservación del medio ambiente, y apenas un 17% si dispone de material visual.

Interpretación

Un alto índice de establecimientos no incita al visitante a conservar el medio ambiente, lo que significa que los turistas del lugar no son informados acerca de la importancia del cuidado del entorno dentro del lugar.

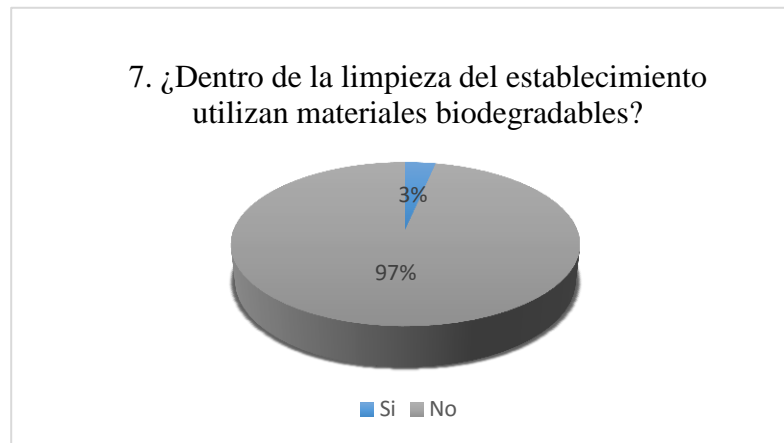
7. ¿Dentro de la limpieza del establecimiento utilizan materiales biodegradables?

Tabla 14: Materiales biodegradables

Opciones	N°	%
Si	1	3%
No	29	97%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 10: Materiales biodegradables



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

El 97% de los establecimientos no utilizan materiales biodegradables para la limpieza del lugar y un 3% si utiliza.

Interpretación:

Un porcentaje altamente notable no utiliza materiales biodegradables lo que significa que casi todos los productos que se utilizan para el aseo del lugar no son amigables con el ambiente y esto genera una degradación constante del entorno del lugar.

8. ¿Promueve el uso de productos amigables con el ambiente?

Tabla 15: Productos amigables con el ambiente

Opciones	Nº	%
Si	2	7%
No	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 11: Productos amigables con el ambiente



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

El 93% de los establecimientos no promueven el uso de productos amigables con el ambiente y el 7% restante sí promueve el uso de productos amigables.

Interpretación:

Los prestadores de servicios no promueven el uso de productos amigables con el ambiente dentro de sus establecimientos lo que produce un desinterés por parte de los turistas al no utilizar productos que sean libres de contaminación para el entorno.

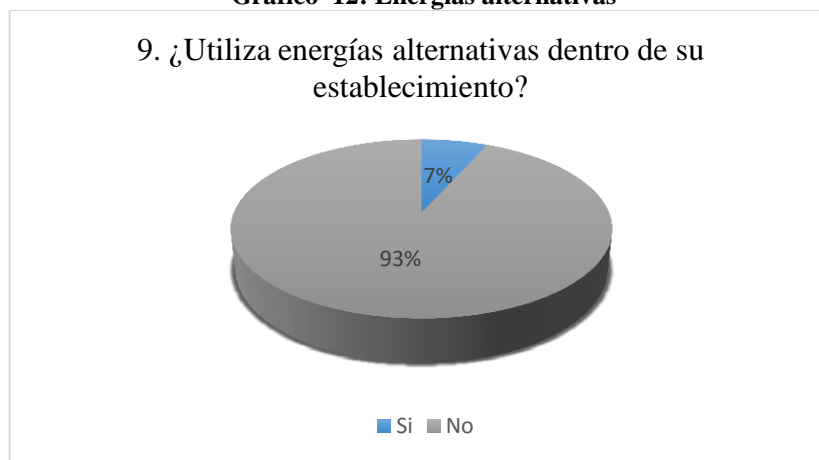
9. ¿Utiliza energías alternativas dentro de su establecimiento?

Tabla 16: Energías alternativas

Opciones	N°	%
Si	2	7%
No	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 12: Energías alternativas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

A través de los datos obtenidos se tiene que escasamente un 7% de la población encuestada utiliza energías alternativas dentro de su establecimiento, mientras que el 93% no utiliza energías alternativas.

Interpretación:

Aproximadamente el total de establecimientos turísticos del cantón no utilizan energías alternativas dentro de sus locales lo que perjudica al medio ambiente donde se desarrolla la actividad puesto que al no tomar medidas que disminuyan el impacto generado por la actividad turística el mismo seguirá deteriorando y dañando los recursos naturales existentes a su alrededor.

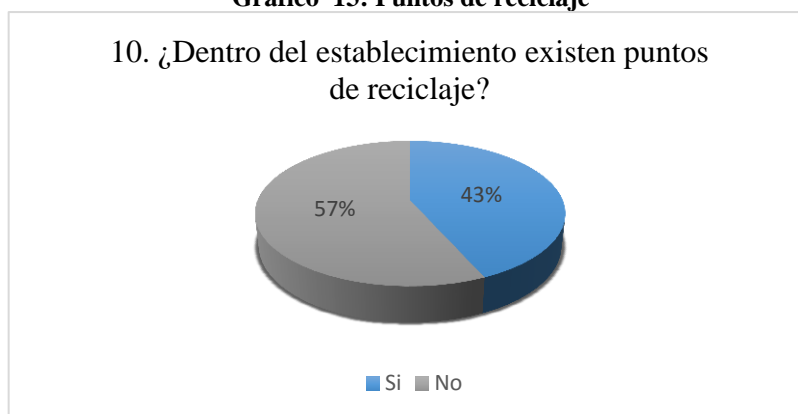
10. ¿Dentro del establecimiento existen puntos de reciclaje?

Tabla 17: Puntos de reciclaje

Opciones	N°	%
Si	13	57%
No	17	43%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 13: Puntos de reciclaje



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada se obtiene que el 57% de los establecimientos no cuentan con puntos de reciclaje, mientras que el 43% si disponen de puntos de reciclaje marcados dentro del lugar.

Interpretación:

Se observa que la mayoría de prestadores de servicios de alojamiento y restauración no disponen de puntos de reciclaje dentro de sus establecimientos y al no contar con estas medidas los turistas contaminaran el ecosistema, generando un impacto negativo al lugar.

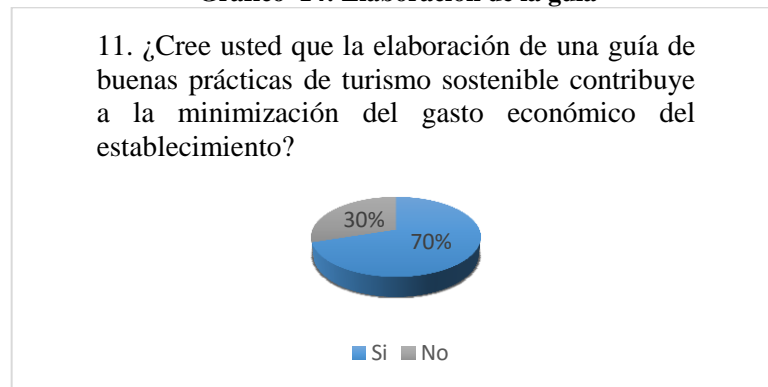
11. ¿Cree usted que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a la minimización del gasto económico del establecimiento?

Tabla 18: Elaboración de la guía

Opciones	Nº	%
Si	21	30%
No	9	70%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 14: Elaboración de la guía



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada se tiene que el 70% de los establecimientos están de acuerdo que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a la minimización del gasto económico del lugar, mientras que el 30% restante no están de acuerdo.

Interpretación:

Un alto índice de lugares encuestados cree que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a la minimización del gasto económico del establecimiento lo que significa que la mayoría de prestadores de servicio minimizarán los gastos generados si se toma en cuenta las recomendaciones que se presentan en la guía propuesta.

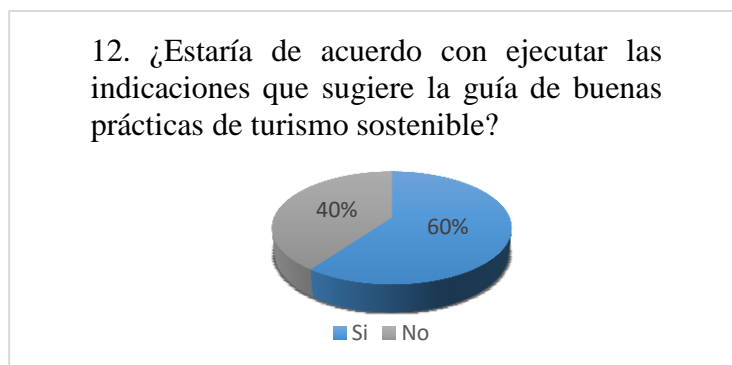
12. ¿Estaría de acuerdo con ejecutar las indicaciones que sugiere la guía de buenas prácticas de turismo sostenible?

Tabla 19: Ejecutar indicaciones de la guía

Opciones	N°	%
Si	18	60%
No	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Gráfico 15: Ejecutar indicaciones de la guía



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada se tiene que el 60% de establecimientos están de acuerdo con ejecutar las indicaciones que sugiere la guía de buenas prácticas de turismo sostenible, mientras que el 40% restante no están de acuerdo.

Interpretación:

Un porcentaje significativo de establecimientos están de acuerdo en adoptar las indicaciones y sugerencias que se presentan en la guía de buenas prácticas de turismo sostenible, lo que conlleva que la aceptación de la guía será positiva con los establecimientos que están dispuestos a desarrollar las recomendaciones propuestas.

4.2 Verificación de la Hipótesis

Para comprobar la investigación realizada se aplicó el método estadístico Chi cuadrado X^2 .

4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

H0: Las buenas prácticas NO influyen en el turismo sostenible del Cantón Patate Provincia de Tungurahua.

H1: Las buenas prácticas SI influyen en el turismo sostenible del Cantón Patate Provincia de Tungurahua.

Modelo Matemático:

$$H1 = O \neq E$$

$$H0 = O = E$$

Modelo Estadístico

Para comprobar la hipótesis se aplica la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Valor a calcularse del chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia teórica o esperada

4.2.2 Selección del nivel de Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará un nivel de significación de 0.05.

4.2.3 Descripción de la Población

Se ha tomado como referencia el total del universo, es decir la población que comprende 30 prestadores de servicios de alojamiento y restauración.

Tabla 20: Población		
Población	N°	%
Prestadores de Servicios	30	100%
Total	30	100%

Elaborado por: REAL, V. (2017)

4.2.4 Cálculo del Chi cuadrado

Para determinar el grado de libertad se aplica la fórmula siguiente:

$$gl = (\# \text{ de filas} - 1) (\# \text{ de variables} - 1)$$

Reemplazando los datos:

$$gl = (2-1) * (2-1)$$

$$gl = (1) * (1)$$

$$gl = 1$$

Tabla 21: Tabla de frecuencia observada

Tabla de Frecuencia Observada		1.¿El establecimiento cuenta con un, manual organizacional (misión, visión, objetivos y políticas escritas de servicio)?		TOTAL
		SI	NO	
12. ¿Estaría de acuerdo con ejecutar las indicaciones que sugiere la guía de buenas prácticas de turismo sostenible?	SI	3	27	30
	NO	18	12	30
	TOTAL	21	39	60

Elaborado por: REAL, V. (2017)

Tabla 22: Tabla de frecuencia esperada

Tabla de Frecuencia Esperada		1.¿El establecimiento cuenta con un, manual organizacional (misión, visión, objetivos y políticas escritas de servicio)?		TOTAL
		SI	NO	
12.¿Estaría de acuerdo con ejecutar las indicaciones que sugiere la guía de buenas prácticas de turismo sostenible?	SI	3	27	30
	NO	3	27	30
	TOTAL	6	60	60

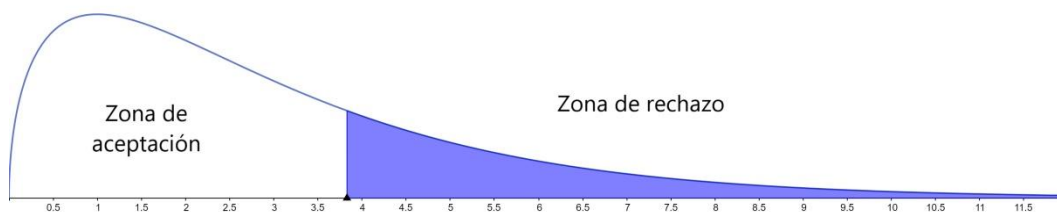
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Tabla 23: Chi cuadrado

FO	FE	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
17	17	0	0	0
5	5	0	0	0
2	6,18	-4,18	17,47	2,83
6	1,82	4,18	17,47	9,60
Chi tabular cuadrado				12,43

Elaborado por: REAL, V. (2017)

Ilustración 1: Campana de Gauss



Elaborado por: REAL, V. (2017)

4.2.5 Decisión

Al tener 1 grado de libertad y un nivel de confiabilidad del 95%, puesto que el valor del chi cuadrado calculado $X^2 = 12,43$ y es mayor al chi cuadrado tabular $\chi^2_t = 3,84$ (Anexo3, p. 125), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “Las buenas prácticas SI influyen en el turismo sostenible del Cantón Patate Provincia de Tungurahua”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez realizada la investigación se ha determinado las siguientes conclusiones.

- El diagnóstico revela que la mayor parte de prestadores de servicios del cantón Patate son establecimientos de restauración y en menor porcentaje el alojamiento, debido a ello las personas consumen en mayor cantidad el servicio de alimentación, por otro lado, el servicio de alojamiento no presenta mucha afluencia de turistas.
- Dentro de los establecimientos de alojamiento y restauración no se cumplen de manera adecuada los estándares de buenas prácticas de turismo sostenible.
- La mayor parte de establecimientos se enfocan en el ámbito empresarial restando importancia al cuidado del ambiente y comprometimiento social, lo que cual genera que no exista un desarrollo equilibrado y sostenible en las diversas actividades que se realizan en el cantón.
- En base a la información recabada sobre las buenas prácticas en establecimientos de alojamiento y restauración se ha dado paso a la creación y diseño de una guía de buenas prácticas, la misma que permitirá que los prestadores de servicios manejen e implementen los criterios de sostenibilidad en las actividades cotidianas que desempeñan.
- Se han identificado ciertos factores que impiden el cumplimiento de las buenas prácticas dentro de los establecimientos y uno de ellos es el desconocimiento acerca de turismo sostenible y los beneficios que se pueden obtener de él.

5.2 Recomendaciones

- Diversificar la oferta turística de los diversos establecimientos con el objetivo de incrementar la concurrencia de turistas hacia los centros de hospedaje, donde se brinde un servicio acorde a las necesidades de los clientes.
- Se recomienda capacitar continuamente a los propietarios y personal que labora en los establecimientos de alojamiento y restauración en temas relacionados a las buenas prácticas para fomentar el turismo sostenible.
- Socializar con los prestadores de servicios sobre la importancia de aprovechar los recursos de manera consciente y enfocándose en los tres ámbitos empresarial, ambiental y sociocultural.
- Se recomienda crear una guía de buenas prácticas de turismo sostenible, para así dar a conocer los beneficios y productividad que se obtiene al aplicarla.
- Difundir y promocionar la guía de buenas prácticas que permitan aplicar los diversos procesos sostenibles dentro de las actividades turísticas del cantón.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate.

6.1.2 Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Patate

Límites: Al Norte: Cantón Píllaro y Provincia de Napo

Al Sur: Cantón Baños y Pelileo

Al Este: Cantón Píllaro y Pelileo

Al Oeste: Cantón Baños

Imagen 1: Mapa Cantón Patate



Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón San Cristóbal de Patate (2014).

6.1.3 Entidades Ejecutoras

La propuesta presentada estará bajo la responsabilidad del Gobierno Descentralizado del Cantón Patate y la unidad de Turismo.

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Septiembre 2017

Fin: Febrero 2018

6.1.4 Equipo Técnico Responsable

Investigadora: Viviana Real

6.1.5 Beneficiarios

Propietarios de establecimientos de restauración y alojamiento del cantón Patate y población en general.

6.2 Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a la investigación realizada para determinar el impacto que generan las actividades turísticas de alojamiento y restauración en el entorno, se obtiene que los prestadores de servicios no ejecutan de manera total las buenas prácticas de turismo sostenible, por esta razón el cantón no se desarrolla favorablemente en cuanto al aspecto económico, ambiental y sociocultural, siendo estos los pilares de un turismo sostenible.

En vista del deficiente conocimiento por parte de los propietarios de los establecimientos se ha procedido a la elaboración de una guía de buenas prácticas, misma que contribuirá al crecimiento socioeconómico del lugar puesto que al

momento de implementar medidas sostenibles en cada uno de los lugares se efectuarán cambios que generarán el bienestar tanto al propietario como a los demás establecimientos que se encuentran a su alrededor y por ende se brindará un servicio de calidad al cliente con el objetivo de satisfacer sus necesidades pero sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente siendo esta la finalidad del turismo sostenible.

6.3 Justificación

En el cantón Patate existen alrededor de 30 establecimientos de restauración y alojamiento, la mayoría no ha implementado un programa de buenas prácticas solo hacen referencia a los residuos sólidos que generan por la prestación de los servicios antes mencionados.

Por lo antes mencionado la presente propuesta está enfocada en la elaboración de una guía de Buenas Prácticas, la misma que permitirá: aprovechar eficientemente los recursos naturales, mejorar la imagen del establecimiento y minimizar los egresos por pago de servicios básicos especialmente en agua y energía eléctrica. Indirectamente el aporte será tanto a nivel económico, social, ambiental y turístico, debido a que la implementación y mejoramiento de buenas prácticas se verá reflejado en cada uno de los establecimientos al brindar un mejor servicio y con medidas sostenibles.

Es factible que la propuesta se lleve a cabo puesto que todos los establecimientos de alojamiento y restauración pueden aplicar las estrategias especificadas en la presente guía, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y aportar al desarrollo del turismo sostenible en el cantón Patate, cuyos resultados se verán reflejados a corto plazo.

Los beneficiarios directos de la presente propuesta lo constituyen los propietarios de los establecimientos de alojamiento y restauración e indirectamente la población en general y el entorno natural del cantón Patate

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar una guía de Buenas Prácticas para los establecimientos de alojamiento y restauración que permita el desarrollo del turismo sostenible del cantón Patate.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos e impactos que generan las actividades de servicios en los establecimientos de alojamiento y restauración.
- Diseñar la guía de Buenas Prácticas con estrategias y procedimientos apropiados para los establecimientos de alojamiento y restauración del Cantón Patate en base a los aspectos identificados.
- Socializar la propuesta mediante la entrega de un ejemplar de la Guía de Buenas Prácticas en establecimientos de alojamiento y restauración del cantón Patate.

6.5 Modelo Operativo

Tabla 24: Modelo operativo

Fases	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Planificación	Planificar los procesos y actividades que posibiliten la ejecución de la guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.	Investigar información bibliográfica y documental de los procesos de turismo sostenible que se llevan a cabo dentro de los establecimientos de alojamiento y restauración.	Computadora Libros Cámara fotográfica	Viviana Estefanía Real Guerrero	3 semanas
Ejecución	Ejecutar las actividades expuestas en la propuesta	Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.	Humano Computadora	Viviana Estefanía Real Guerrero	1 mes
Socialización	Socializar la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible ante las autoridades del cantón Patate y propietarios de los establecimientos de alojamiento y restauración con el objetivo de dar a conocer dicha guía y la finalidad que tiene la misma.	Convocar a una reunión con las autoridades del Cantón Patate para explicar la finalidad y utilización de la guía.	Computadora Proyector Humano	Viviana Estefanía Real Guerrero	5 días
Evaluación	Evaluar los resultados alcanzados a través de la propuesta ejecutada.	Realizar un seguimiento continuo. Controlar y verificar que la propuesta se cumpla.	Humano	Viviana Estefanía Real Guerrero	1 semana

Elaborado por: REAL, V. (2018)

6.6 Desarrollo operativo de la propuesta

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE CANTÓN PATATE

Presentación

La presente guía es un instrumento que permite a los propietarios de los establecimientos turísticos desarrollar prácticas de gestión sostenibles, de una forma clara, sencilla y eficaz.

La guía contempla una lectura indispensable, dedicada para aquellos empresarios de la actividad turística que se encuentren interesados en desarrollar de mejor manera el desempeño en cuanto a sostenibilidad y a su vez innovar en este ámbito de mercado. Además, su estimación es beneficiosa para los empresarios que tienen una visión enfocada hacia la industria turística.

La guía está enfocada hacia la gestión empresarial, y se presentan sugerencias y acciones útiles para los tres ejes de sostenibilidad como son: Económico, Sociocultural y Ambiental. Se instruye al lector sobre la importancia e interés de cada aspecto.

Además, la guía brinda una motivación significativa a través de recomendaciones claras y la utilidad que se obtiene. Gracias a esta organización, los lectores pueden encontrar temas que sean de su atribución, para que les sea factible diseñar el programa de operación integral para su negocio.

Introducción

En la actualidad el aspecto turístico se encuentra disgregado a nivel mundial, la influencia que este tiene sobre la economía de diversas regiones o países, principalmente en aquellos que están en vías de desarrollo, es muchas veces definitivo para la tasa de crecimiento económico de un país o nación.

La actividad turística puede significar altamente rentable para un lugar, pero también es notablemente dañina si no se maneja de manera apropiada, puesto que puede terminar con la riqueza patrimonial, natural y cultural de un país.

El impacto negativo que genera esta actividad en los recursos naturales y culturales ha ocasionado que las entidades internacionales, nacionales y locales tomen cartas sobre el asunto para transformar los métodos habituales de los nichos empresariales en prácticas sostenibles.

El principio en la cual se fundamenta las buenas prácticas sostenibles se basa en el Desarrollo Sostenible el cual tiene que ver con “el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”(Brundtland, 1987).

El desarrollo sostenible deja de ser un concepto para convertirse en un término de referencia, puesto que creará políticas productivas orientadas a un mejor cuidado del ambiente, desarrollando tecnologías verdes, generando el menor impacto al entorno y a sus alrededores, es decir aprovechando los recursos que posee el lugar sin dañar al medio y manteniéndolo para utilizarlo en un futuro.

El presente documento tiene como finalidad determinar los componentes fundamentales que se deben tomar en cuenta al momento de encaminar a una empresa a un ámbito de sostenibilidad, además enfatiza los mecanismos que pueden ser empleados para cualquier persona u organización que pretenda adentrarse en el ámbito de turismo sostenible.

GLOSARIO

Comunidades locales: conjunto de personas localizadas en una área geográfica determinada, establecida por organizaciones de aspecto político social y económico (Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba, 2009).

Oszonizacion: utilizada en el tratamiento de aguas residuales, permitiendo la eliminación de compuestos orgánicos e inorgánicos, reduciendo el olor, color y compuestos tóxicos (Campos y Palatsi, 2004).

Patrimonio cultural: es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituye la herencia de un grupo humano, a través de las manifestaciones creadas por el ser humano y el valor que representa para las sociedades (Ecured, 2018).

Patrimonio natural: está constituido por monumentos naturales construidos por formaciones físicas y biológicas, las cuales fueron creadas a través del tiempo por la naturaleza, teniendo un valor significativo en la humanidad (Gobierno de España, 2006).

Sostenibilidad: significa satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras (Gallopín, 2003).

ÁMBITO EMPRESARIAL

Según la Rainforest Alliance (2005), el aspecto empresarial es sumamente importante para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con poseer los recursos físicos, sino también desplegar una planificación adecuada en cuanto a los sistemas de gestión que den paso al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad que se establezcan. Así mismo se presentan las siguientes políticas.

- **Políticas Empresariales**

- **Política de Servicio:**

Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, peticiones y exigencias del cliente.

- **Política Ambiental:**

Especifica las acciones, conductas y compromiso de la empresa y trabajadores, a fin de asegurar el bienestar del medio ambiente.

- **Política Social:**

Normas de comportamiento de la empresa y trabajadores, con la sociedad donde se desarrolla la actividad.

- **Política de Gestión Humana:**

Define cómo se dirigirá al talento humano, el crecimiento que se efectuará en la empresa y los objetivos que la empresa espera que se cumplan.

- **Política de Seguridad:**

La empresa implanta medidas de seguridad y salubridad, mantenimiento de los equipos, herramientas y garantiza la integridad física del personal y de sus clientes.

¿Qué puede hacer la empresa?

La empresa turística debe estipular objetivos y políticas que contribuyan con el control y manejo adecuado dentro de las áreas de servicio para que se desarrolle en cada una de ellas procesos amigables con el ambiente.

Beneficios que obtiene la empresa

Los beneficios que según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012) se pueden obtener son los siguientes:

- Representar a una empresa organizada y bien estructurada.
- Desarrollo eficiente de actividades
- Incremento de la productividad
- Fortalecimiento de la competitividad
- Rentabilidad en el negocio

- **Planificación**

Acorde a la Organización Internacional del Trabajo (2016), planificar implica establecer y organizar una serie de procesos y estrategias basadas en el cumplimiento de los objetivos, a través de un estudio sistemático que permite anticiparnos a la solución de un problema a futuro, resolverlo y así lograr el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Beneficios

La Rainforest Alliance (2005), describe algunos beneficios como:

- Mejorar el desempeño económico, productivo, laboral y calidad de servicio

- Cumplimiento de metas y objetivos.
- Compromiso laboral.
- Liderazgo e innovación.
- **Gestión de Calidad**

De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008), la gestión de calidad es un método adecuado de orientar las actividades, sin importar quien las ejecute, para alcanzar excelencia en los servicios ofertados, satisfaciendo las necesidades y peticiones del cliente. La misma se desarrolla dentro de un sistema de control de calidad que permita el mejoramiento continuo en el cumplimiento máximo y eficaz de las actividades realizadas dentro de la empresa y de esta manera se puedan consolidar los objetivos, metas, misión y visión del establecimiento.

Beneficios

Así mismo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012), se enfoca en lo siguiente:

- Satisfacción del cliente
- Reducción de costos
- Mejora de la productividad
- Incremento de utilidades
- **Gestión de Recursos Humanos**

Acorde al MINTUR (2013), los recursos humanos son el eje primordial dentro de una empresa, puesto que comprende a todas las personas que interactúan dentro de la empresa, las mismas que se destacan por sus aptitudes, habilidades, talento, conocimientos y valores.

Beneficios

De igual manera, según la Rainforest Alliance (2005), se enumeran algunos beneficios como:

- Cumplimiento de las tareas.
- Colaboradores competentes
- Perfiles de competencia para cada cargo
- Control sobre procesos efectuados por el personal

- **Capacitación del personal**

El proceso de capacitación de recursos humanos conforme a Perea (2006), es un factor fundamental dentro de la organización, debido que permite a los trabajadores realizar las tareas de acuerdo a los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen, de este elemento depende el éxito de la empresa a través de un desarrollo eficaz de las actividades y funciones asignadas.

Beneficios

De este modo, existen algunos beneficios como lo determina el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012):

- Personal capacitado
- Mejora en el desempeño laboral
- Servicio de calidad
- Trabajo en equipo

Al momento de aplicar un adecuado y eficaz manejo dentro del ámbito empresarial, el cantón Patate se beneficiará tanto en el aspecto económico como turístico, puesto que además de ser una empresa bien organizada y contar con un personal sumamente capacitado, la prestación del servicio se potencializará, identificándose como un servicio de calidad y excelencia, lo cual se verá reflejado en la satisfacción del cliente y el mismo lo calificará como un destino competente a nivel local, provincial y nacional.

ÁMBITO SOCIO-CULTURAL

De acuerdo con el MINTUR (2013), este aspecto comprende las responsabilidades que la empresa turística ejecuta desde sus inicios con cada uno de los miembros del entorno (personal, clientes, sociedad y naturaleza) para que conjuntamente creen una base estable a fin de alcanzar un beneficio mutuo y un desarrollo grupal de la organización y el entorno socio-cultural.

¿Qué puede hacer la empresa?

Según el MINTUR (2013) la empresa puede realizar lo siguiente:

- Establecer políticas de compromiso con el desarrollo de la comunidad.
- Desarrollar actividades que permitan un equilibrio entre el ámbito personal y laboral de sus trabajadores, por ejemplo: flexibilidad de horarios, guarderías, motivación del personal e incentivos.
- Promover actividades en las comunidades que se encuentran ubicadas, para contribuir al desarrollo económico local.
- Respetar la cultura local.
- Realizar campañas sociabilizando las políticas de la empresa para el desarrollo local.
- Comunicar a los clientes del compromiso hacia la conservación social, cultural y natural.

Beneficios

El MINTUR (2013), hace referencia a beneficios como:

- Aportar al desarrollo y crecimiento local.
- Representar a una empresa comprometida con el bienestar social y ambiental.
- Reconocimiento por parte de la población, visitantes y autoridades del lugar.
- **Respeto a las culturas y poblaciones locales**

Acorde la Rainforest Alliance (2005), para que exista un ambiente de cordialidad y respeto es necesario que la empresa turística y todas las personas que la conforman involucren e informen a los miembros de la comunidad acerca de los servicios, propósitos, fines y objetivos que la organización desea alcanzar desde el momento de su ejecución y planificación, a fin de obtener beneficios financieros, ambientales y socio-culturales.

Es importante que las comunidades conozcan y aprueben la actividad de la empresa turística para que la misma tenga el conocimiento total acerca de los valores, costumbres y tradiciones del lugar y de esta forma recomendar y dirigir a los turistas para que se desenvuelvan con un adecuado comportamiento dentro del lugar.

¿Qué puede hacer la empresa?

De igual forma, la Rainforest Alliance (2005), considera reflexiones como:

- Promover la integración entre la empresa y la comunidad.
- Socializar las actividades y servicios que brinda la empresa turística.

- Estipular un grado de respeto y comprensión de las comunidades hacia los turistas debido a las diferencias de hábitos, costumbres y tradiciones.
- Elaborar políticas de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras.

Beneficios:

- Económicos
- Sociales
- Ambientales

El cantón Patate será reconocido por promover la responsabilidad social dentro de cada una de las actividades turísticas que realice, puesto que se creará un ambiente de compañerismo y colaboración dentro de la empresa, con la comunidad y turistas que visitan el lugar, así mismo respetará las tradiciones culturales con las que se identifica el cantón, y fomentará el respeto mutuo generando un ambiente amigable y comprometido con el bienestar de la sociedad.

ÁMBITO AMBIENTAL

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), las buenas prácticas ambientales consisten en la protección y cuidado del ambiente a fin de minimizar los impactos negativos, para lo cual es necesario que los prestadores de servicios turísticos promuevan prácticas amigables y así reducir la contaminación ocasionada por los desechos, aguas residuales, sustancias dañinas y contaminantes del aire y del suelo producidos dentro del establecimiento, de esta forma se promoverá un turismo sostenible y la conservación del entorno natural.

- **Uso del Agua**

Acorde a la Rainforest Alliance (2005), la tierra está cubierta en más del 71% por agua, pero solo el 2,5% del agua de la Tierra es dulce, y la mayor parte de ella está congelada en glaciares y casquetes polares, descansa en lo profundo del subsuelo o está en la atmósfera. Menos del 0,01% del agua del planeta está disponible para el consumo humano. El agua es un elemento necesario para la vida. Al ser escaso, es importante que el consumo del mismo sea moderado. Pensemos en las futuras generaciones.

Medidas de ahorro

Existen algunas medidas de ahorro, como señala el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014):

- Llevar un registro y monitoreo del consumo de agua
- Establezca un método de reducción y reciclaje de agua para racionalizar y disminuir el consumo.
- Desarrollar un plan de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones.
- Implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales que faciliten la purificación del agua.
- Reutilizar las aguas tratadas, para labores de limpieza.
- Utilizar sistemas reductores como cisternas de bajo consumo, difusores de grifo y limitadores de presión.
- Utilizar sistemas de purificación amigables con el ambiente (filtros mecánicos, ozonización.)
- Revisar y corregir el goteo en los grifos y llaves del establecimiento.
- Aprovechar el agua de la lluvia almacenándola en recipientes para utilizarla en limpieza de las instalaciones y riego de áreas verdes.

Beneficios

La Rainforest Alliance (2005), menciona privilegios como:

- Disminuye el gasto de la empresa
 - Disminución en aguas residuales genera un cuidado de los ecosistemas
 - Crear conciencia ambiental en los turistas
 - La empresa gana prestigio y reconocimiento por manejar prácticas amigables con el ambiente.
-
- **Uso de Energía**

El consumo de energía según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), involucra varios aspectos que ocasionan impactos ambientales y el cambio climático. Al utilizar este recurso de manera adecuada contribuiremos al cuidado del ambiente y se lo puede realizar a través de la utilización de energías alternativas como:

- Energía solar: producida por el calor, debido a que precede del sol y se obtiene a través de paneles solares y espejos.
- Energía eólica: utiliza la fuerza del viento para generar electricidad
- Energía hidráulica: se obtiene a través de las corrientes o caídas de aguas naturales.

Medidas de ahorro

Conforme a SENPLADES (2013) se refiere lo siguiente:

- Llevar un registro y control del consumo de energía
- Apagar la luz, cuando no la necesites.

- Desconectar los aparatos electrónicos cuando no se utilicen.
- Aprovechar la luz natural durante el día.
- Utiliza focos y lámparas ahorradoras.
- Utilizar energías alternativas
- Mantener en buen estado todos los equipos para ahorrar energía

Beneficios

De igual manera, acorde a la Rainforest Alliance (2005), se obtiene beneficios como:

- La empresa ahorra dinero en cuanto al gasto de energía.
- Contribuye a la reducir la contaminación ambiental.
- La duración de los aparatos electrónicos se prolonga al reducir su uso y dares el mantenimiento adecuado.
- Incide a la buena práctica a sus clientes y trabajadores.
- La empresa gana prestigio y reconocimiento al implementar medidas de ahorro de energía puesto que colabora a la protección del entorno.
- **Desechos Sólidos**

Los desechos sólidos según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), son una de las causas principales de contaminación ambiental, es indispensable que las empresas turísticas empleen métodos para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los residuos generados dentro del establecimiento, además se recomienda no utilizar componentes y materiales que perjudiquen el bienestar ambiental y reducir la utilización de productos que generen residuos difíciles de reciclar.

¿Qué puede hacer la empresa?

Acorde al Ministerio del Ambiente (2012), se puede realizar lo siguiente:

- Ubicar puntos ecológicos en lugares estratégicos con los colores y etiquetas correspondientes.
- Clasificar los desechos (tacho verde-residuos orgánicos, tacho gris-papel y cartón, tacho azul-plástico, tacho blanco-vidrio y latas, tacho negro – desechos ordinarios).
- Eliminar el uso de botellas plásticas individuales, consumir el agua desde un tomatodo o vaso personal.
- Utilizar fundas reutilizables en lugar de fundas plásticas.
- Poner en práctica las 3 R's

Reducir: reducir las cantidades de productos consumidos principalmente los empaques y envoltorios de plástico o cartón, es importante evitar los envoltorios innecesarios.

Reutilizar: volver a utilizar los materiales que serán desechados convirtiéndolos en algún artículo útil o darles un uso adecuado y de esta forma disminuir el volumen de residuos.

Reciclar: consiste en reunir materiales usados para enviarlos a procesar por empresas especializadas, convertirlos en materia prima y de la misma fabricar nuevos productos.

Beneficios

Existen beneficios señalados por la Rainforest Alliance (2005), como:

- Contribuye a la reducción de residuos.
- Mantiene la calidad del destino turístico.
- Crea consumidores responsables
- Genera ahorros para la empresa
- Cuenta con un ambiente limpio
- **Seguridad y salubridad**

Los establecimientos según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), deben manejar medidas de higiene y seguridad, que generen la confianza del cliente al momento de utilizar el servicio turístico, para que el mismo se sienta en un ambiente de calma y tranquilidad y pueda disfrutar al máximo de su experiencia. La calidad del servicio se encuentra ligada a la seguridad y al contar con medidas adecuadas dentro del establecimiento permitirá incrementar el nivel de calidad y por lo tanto generará mayores beneficios económicos, sociales y ambientales tanto a los propietarios como a la comunidad.

¿Qué puede hacer la empresa?

La empresa acorde al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), puede realizar lo siguiente:

- Establecer planes de contingencia.
- Contar con medidas de emergencia en sitios de fácil acceso, con identificación clara y visible cerca de los puntos de riesgo.
- Ubicar extinguidores.
- Contar con señalética.
- Evaluar con regularidad los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad.

- Informar a los visitantes acerca de las medidas de seguridad en el establecimiento.
- Capacitar al personal acerca de primeros auxilios.
- Realizar simulacros.
- Contar con estándares apropiados en higiene, manipulación y preparación de alimentos.

Beneficios

- Representar a una empresa responsable.
- Ser una empresa de bajo riesgo.
- Garantizar la integridad física de los clientes y trabajadores de la empresa.
- Personal capacitado y comprometido con la seguridad personal, empresarial y de los clientes.
- Clientes informados acerca de la seguridad que garantiza la empresa.
- Reducción de costos relacionados con accidentes.
- **Educación ambiental**

Acorde al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014), desarrollar medidas amigables con el ambiente contribuirá al desarrollo sostenible y a la conservación de la biodiversidad, es importante que las empresas turísticas promuevan una educación ambiental en la cual se involucre al personal y a los clientes para que se comprometan con el cuidado y protección del ambiente, utilizando los recursos naturales de manera racional.

¿Qué puede hacer la empresa?

La empresa debe según la Rainforest Alliance (2005), realizar lo siguiente:

- Desarrollar buenas prácticas ambientales.
- Capacitar al personal acerca del cuidado del medio ambiente.
- Difundir el mensaje a los visitantes, personal y habitantes del lugar.
- Contar con material visual relacionado con las buenas prácticas y conservación de la naturaleza.
- Realizar campañas ambientales dentro del establecimiento.

Beneficios

Existen beneficios según la Rainforest Alliance (2005), como:

- Contar con personal capacitado brindará un mejor servicio e información a los clientes.
- Informar a los visitantes acerca de la conservación natural creará una cultura de respeto y cuidado hacia el ambiente.
- Al desarrollar buenas prácticas ambientales la empresa será reconocida positivamente.

Dentro de un destino turístico es esencial establecer estrategias que contribuyan a la conservación y cuidado del ambiente, al momento de desarrollar medidas amigables dentro de los establecimientos turísticos del cantón Patate el mismo será reconocido por generar y fomentar la protección y ahorro de los recursos naturales que utilizan los establecimientos para brindar los diferentes servicios turísticos y así identificarse como un destino que se preocupa por mantener la integridad ambiental.

Referencias

- Aragón, F., Arcarons, R., Aspas, J., Auriolles, A., Criado, D., Avelino, E., & Cordones, M. (2004). *Derecho y turismo*. España : Salamanca .
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas* . Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Asamblea Nacional. (Abril de 2017). *Código Orgánico*. Obtenido de <http://ecuadorforestal.org/wp-content/uploads/2017/04/Codigo-Organico-del-Ambiente-ROS-No.-983120417.pdf>
- Avellaneda, A. (2013). *Gestión ambiental y planificación del desarrollo. El sujeto ambiental como actor político* . Bogotá: Ecoe.
- Ávila, R. (2002). *Turismo Sostenible* . Madrid : IEPALA.
- Bengochea, A. (2010). *Colección sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. Dimensión medioambiental ede la RSC* . España : Netbiblo S.L.
- Cabo, M. (2004). *Asistencia y guía de grupos* . Madrid : Paraninfo .
- Código Orgánico del Ambiente . (12 de Abril de 2017). *Código Orgánico del Ambiente* . Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional de la República del Ecuador .
- Congreso Nacional. (2004). *LEY DE GESTION AMBIENTAL, CODIFICACION*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito , Pichincha, Ecuador : Asamblea Constituyente.
- Crosby, A. (1999). *Desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales y naturales* . Madrid : Centro Europeo de Formación Ambiental y turística .
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales* . Madrid : CEFAT .
- Ecuador Potencia Turística . (2017). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/servicios-turisticos/247>
- Educapanama. (2010). *educapanama.edu.pa*. Obtenido de <http://www.educapanama.edu.pa/?q=articulos-educativos/los-recursos-naturales-y-sus-usos>
- Escuela oficial de turismo. (2009). *50 años del turismo español. Un análisis histórico y estructural* . España: Centro de estudios Ramón Areces.S.A. .

- FAO. (2010). Obtenido de <http://www.fao.org/docrep/006/W1309S/w1309s04.htm>
- Fernandez, S. (2014). *Guías de turismo. Artífices de la actividad en el país* . Buenos Aires : Dunken .
- Gallopín, G. (2003). *Medio Ambiente y desarrollo. Sostenibilidad y desarrollo.Sostenible: un enfoque sistémico*. Santiago de Chile : Naciones Unidas. Cepal .
- Gallopín, G. (2003). Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico. *Repositorio CEPAL*, 40. Obtenido de <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5763>
- García, J., & Poyato, M. (2002). *La función social del patrimonio histórico: El turismo cultural* . Cuenca : Universidad de Castilla - La Mancha .
- Gómez, D., & Gómez, M. T. (2013). *Evaluación de impacto ambiental* . Madrid : Mundiprensa .
- Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua. (2 de Octubre de 2017). *Estrategia de Turismo de Tungurahua*. Obtenido de <http://www.tungurahua.gob.ec/index.php/proyectos-hgpt/produccion/estrategia-de-turismo-de-tungurahua>
- Inoplay. (2012). *inoplay*. Obtenido de <http://www.inoplay.com.mx/instalaciones-deportivas/canchas-de-usos-multiples>
- Lara, A. (2014). *Torrejón. Una biografía autorizada de la comunicación turística en Argentina* . Buenos Aires : Proia.
- Ley de Gestión Ambiental, Codificación . (10 de Septiembre de 2004). Ley de Gestión Ambiental, Codificación . Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional .
- López, S. (2000). *Recepción y atención al cliente* . Madrid: Copyright.
- Mantecón, A. (2008). *La experiencia del turismo. Un estudio sociológico sobre el proceso turístico - residencial* . Barcelona : Icaria.
- Martínez, S., & Bigues, J. (2013). *El bro de las 3 R* . Barcelona : Nuevos emprendimientos .
- Mateus, V. (2014). *"Propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en los prestadores de servicio turístico del Cantón Mejía"*. Quito : Universidad Tecnológica Equinoccial .
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008). *Buenas Prácticas para establecimientos de hospedaje.Perú*. Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (12 de Octubre de 2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión De Servicios Para Hospedaje*. Obtenido de <https://asesoresenturismooperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hoteler-mincetur.pdf>

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUIA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008). *Buenas Prácticas para establecimientos de hospedaje. Perú*. Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (12 de Octubre de 2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión De Servicios Para Hospedaje*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hotelerero-mincetur.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- MINTUR . (2013). *Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico*. Obtenido de http://www.mintur.gob.ve/mintur/descargasweb/GuiaBuenasPracticas_VERSIONWEB.pdf
- Ministerio de Educación . (2005). *La familia profesional de actividades físicas y deportivas* . s/c: Instituto Nacional de las Calificaciones concejo superior de deportes .
- Ministerio de Turismo. (2012). *PLANDETUR 2020*. Obtenido de <http://www.undp.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- MINTUR . (2013). *Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico*. Obtenido de http://www.mintur.gob.ve/mintur/descargasweb/GuiaBuenasPracticas_VERSIONWEB.pdf
- Mitre, M. (2006). *La producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes* . Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Morales, M. (2017). *Procesos de guía y asistencia turística* . Madrid : Paraninfo .
- Moreno, E. (1999). *Nociones psicosociales para la intervención y la gestión ambiental* . Barcelona: Universitat Barcelona .

- ONU. (1987). *O.N.U.Informe Brundtland.(Ago 1987).Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo*. s/c: Asamblea General.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Planificación estratégica*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/results-based-management/planning/lang--es/index.htm>
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Turismo Sostenible y Gestión Municipal Edición para América Latina y El Caribe*.
- Oxford Living Dictionaries Español . (2010). *es.oxforddictionaries*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/gestion>
- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente* . Madrid : Paraninfo .
- Pardellas y Pardín. (26 de Mayo de 2004). UNA PROPUESTA DE TURISMO SOSTENIBLE PARA EL MUNICIPIO DE CALDAS DE REIS (PONTEVEDRA). *Revistas Um*, 20. Obtenido de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18791/18131>
- Parrilla, P. (2006). *Operaciones de recepción. Gestione las tareas de recepción de forma eficaz* . España: ideaspropias .
- Pedroni, L., & Morera, M. (2002). *biodiversidad el problema y los esfuerzos que se realizan en Centroamérica* . Turrialba: CATIE.
- Peña y Serra. (diciembre de 2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000600006
- Perea, J. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Dialnet*, 14. Obtenido de <https://Dialnet-GestionDeRecursosHumanosenfoqueSistemicoEnUnaPersp-2238239.pdf>
- Pérez, E., Alba, J., Ballina, J., & Agueda, E. (1996). *Turismo y promoción de destinos turísticos: Implicaciones empresariales* . España : Universidad de Oviedo .
- Pérez, J., & Merino, M. (s/d de s/m de 2009). *Definición* . Recuperado el 10 de Enero de 2018, de <https://definicion.de/ecoturismo/>
- Playa, C., & Roo, Q. (2005). *ONU- indicadores de desarrollo humano Playa del Carmen* . México : This One .
- Quesada, R. (2000). *Elementos del turismo* . San José: Universidad Estatal a Distancia .
- Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo. Teoría, clasificación y actividad* . San José : Universidad Estatal a Distancia .
- Quesada, R., Fontana, Y., Sánchez, A., & Fonseca, C. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles* . San José : EUNED.
- Quesada, R., Yorlenny, F., Alberto, S., & Fonseca, C. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

- Rain Forest Alliance. (s.f.). *Tourism practice guide*. Obtenido de https://www.rainforestalliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas prácticas para el Turismo Sostenible*. s/c: s/e.
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Obtenido de https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Real Academia Española. (2010). *dle*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=U6MfolN>
- Real Academia Española. (2010). *dle*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=23RNe3G>
- SENPLADES. (5 de Noviembre de 2009). Plan Nacional para el Buen Vivir . Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador .
- SENPLADES. (2013). *Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/manual-BPA41-bajo2.pdf>
- Smith, R. (1996). *Drama bajo el manto amazónico* . Quito : ABYA-YALA.
- Torres, M., & turismo, S. p. (2008). *Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos. El área de alojamientos: Servicios y recursos* . España : Ideaspropias .
- Turismoysostenibilidad. (24 de Octubre de 2013). *Cadena de valor en turismo* . Recuperado el 10 de Enero de 2018, de <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2013/10/24/cadena-de-valor-en-turismo/>
- Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano;. (enero de 2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos en la regulación en el desempeño hotelero. *Redalyc*, 24(42), 23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20520042009.pdf>
- Villanueva, R. (2012). *UF0042: Comunicación y atención al cliente en hotelería y turismo* . Málaga : IC Editorial.
- Zamora, Z. (2015). *El Turismo sostenible y su incidencia en el manejo de residuos solidos inorganicos de los hoteles de cuatro Esrellas de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Artículo Académico

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE

Viviana Estefanía Real Guerrero

Alicia Mercedes Porras Angulo

Universidad Técnica de Ambato
Av. Los Chasquis, campus Huachi, Ecuador.
vreal9511@uta.edu.ec

am.porras@uta.edu.ec

Resumen: El turismo sostenible y las buenas prácticas son elementos que van conjuntamente relacionados, debido a la importancia que tiene cada uno de estos aspectos es necesario que se consideren nuevas y óptimas alternativas de cambio y mejoramiento dentro de las empresas turísticas que desarrollan la actividad, puesto que el bienestar natural, económico y social dependen en gran parte de las instituciones que se dedican a prestar servicios que están ligados con la naturaleza. Como aporte al desarrollo turístico del Cantón Patate se elaboró una Guía de buenas prácticas de Turismo Sostenible para los establecimientos de alojamiento y restauración, guía que permitirá conservar los recursos naturales y contribuir al desarrollo económico y social del área de estudio.

Palabras claves: ambiental, buenas prácticas, económico, servicios de alojamiento, servicios de restauración, social, turismo sostenible.

Abstract: Sustainable tourism and good practices are elements that are related to each other, due to the importance of these aspects is necessary to consider new and optimal alternatives of change and improvement within the tourism companies that develop this activity. Natural, economic and social well-being depend to a large extent of institutions that dedicate themselves to provide services that are associated to nature. As a contribution to the tourist development of the Patate Canton, a Guide of good practices of Sustainable Tourism was elaborated for lodging and restoration establishments, a guide that will allow to conserve natural resources and contribute to the economic and social development of the area studied.

Keywords: environmental, good practices, economic, accommodation services, restoration services, social, sustainable tourism.

1. Introducción

Gestión ambiental

Para Gómez & Gómez (2013), consiste en conducir el sistema ambiental (y los factores que lo forman) y las actividades que les afectan, actuando sobre el comportamiento de los agentes implicados para conseguir una alta calidad ambiental (p.134). Es decir, se enfoca en gestionar, guiar, planificar todas las actividades concernientes a la prevención y cuidado del medio ambiente, tomando en cuenta desde una perspectiva turística, donde existe contaminación por la presencia de personas en el medio ambiente.

Avellaneda (2013) menciona que. “La gestión ambiental está estrechamente ligada con la búsqueda de la sostenibilidad de la sociedad, en la medida en que depende de los sistemas naturales, con los cuales está estrechamente vinculada. Se busca controlar los factores del deterioro ambiental y dirigir la sociedad hacia una economía ambientalmente sostenible y la dignificación de la persona humana” (p.62).La gestión ambiental busca reparar o recupera espacios que han sido deteriorados por mano humana, problemas agrarios, deforestación, poblamiento humano, contaminación del aire del agua del suelo, gases de invernaderos entre otros.

Buenas Prácticas

El turismo promueve la economía local y nacional, pero en los últimos años se ha evidenciado el deterioro del mismo, puesto que las empresas que administran dichos lugares solo se han lucrado, mas no han buscado la manera de mejorar o por lo menos mantener el ecosistema, o concientizar a los turistas que hagan uso de dichos recursos de una manera consciente, viéndose afectados los mismos muchas veces de una manera irreversible (Ávila, 2002).

Se pueden evidenciar algunas buenas prácticas para el turismo sostenible como:

Uso de los Recursos Naturales

Los recursos naturales son los bienes que nos ofrece la naturaleza, tales como: fauna, flora, suelo y agua.

Agua: De acuerdo a la revista Educapanama (2010), el agua es un recurso natural que se usa para asearnos, cocer los alimentos, regar las plantas. Por medio del agua se obtiene una infinidad de alimentos como: peces, camarón y otros.

Suelo: Es utilizado para cultivar las plantas, desarrollar la agricultura, obtener materiales para confeccionar: ladrillo, teja; materiales arcillosos y hacer objetos de cerámica como: potes, tinajas, cazuelas (FAO, 2010).

Flora: Es un recurso natural conformado por un conjunto de plantas de una región. Se usa generalmente para alimentos, medicina, vestidos (FAO, 2010)

Fauna: Es un recurso natural, conformado por un conjunto de animales de una región. Los cuales favorecen la vida del hombre, proporcionándole; alimentación, transporte, además de contribuir al desarrollo de sus faenas diarias, como: la agricultura, entre otras (Educapanama, 2010).

Los recursos naturales agua, flora, fauna, suelo, deben ser manejados apropiadamente por cada una de las industrias turísticas, para preservar la naturaleza, disminuir la contaminación ambiental y resguardar la salud de las turísticas y ofrecer un valor agregado a los mismos, como sería la oportunidad de respirar un ambiente libre de contaminación.

En lo referente a la sostenibilidad los establecimientos turísticos constituye un elemento esencial de la sostenibilidad del producto y del destino turístico, por lo que se fomentará y regulará la utilización en el sector de las nuevas tecnologías orientadas al reciclaje” (España, 2007). Se fomentará el reciclaje, con el fin de contrarrestar la contaminación ambiental, pues si bien es cierto que el turismo fomenta la economía, de igual forma genera contaminación a medida de que no se la trate y tome medidas preventivas adecuadas.

Por el otro lado, las buenas prácticas se orientan hacia la sostenibilidad dado que, según los autores Camino & Muller es: un proceso de cambio en el cual la explotación de los recursos, la orientación de las inversiones y del desarrollo tecnológico y el cambio institucional están en armonía y mejoran el potencial corriente y futuro, para satisfacer las necesidades humanas. El concepto supone límites que imponen a los recursos del medio ambiente, el estado actual de la tecnología y de la organización social y la capacidad de la biosfera para absolver los efectos de las actividades humanas. Por lo tanto, la tecnología como la organización social pueda ser ordenadas ya mejoradas de manera que abran el camino a una nueva era del crecimiento económico. (WCED, 1987) citado por (Camino & Müller, 1994, p. 8)

Se clasifican en tres:

Sostenibilidad Social

Para Rainforest Alliance (2005), el turista visita lugares donde se perciba un ambiente agradable entre la operación turística y su comunidad local. Esto se logra manteniendo relaciones de respeto entre los actores locales. La intolerancia se puede manifestar por muchas razones, como, por ejemplo, el desconocimiento de la comunidad sobre los fines de la empresa y de ésta sobre los objetivos de desarrollo de la comunidad (p.42).

Sostenibilidad Económica

La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con los cuales se benefician a los propietarios, empleados, y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio (Rainforest Alliance, 2005).

Sostenibilidad Ambiental

Pretende Garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Quiere llegar a las generaciones futuras un entorno natural igualo mejor que la actual, lo que implica reducir las emisiones contaminantes, una mayor eficiencia en el uso del agua, el suelo, y los recursos naturales (Fernández, 2013, p. 302).

2. Metodología

El enfoque utilizado en la investigación fue cualitativo ya que se toma como estudio los servicios turísticos de alojamiento y restauración dentro de cada establecimiento y donde se analiza el desarrollo de la actividad en sí. Así también posee un enfoque cuantitativo puesto que mediante la investigación de campo se obtiene de manera más óptima información porcentual, lo cual contribuye de manera estadística el análisis a realizarse.

Las modalidades de la investigación empleadas fueron la investigación de Campo, la misma que consiste en el levantamiento de información básica (diagnóstico) que dará lugar a donde se ejecutará el respectivo estudio, mediante la visita y recolección de información; fue aplicada a través de la técnica de encuestas a base de preguntas

semiestructuradas dirigidas hacia el personal del lugar involucrado dentro del área de restauración y alojamiento del cantón Patate.

Del mismo modo, la investigación Bibliográfica y Documental, permitió adjuntar información teórica con conceptos y definiciones claras acerca de cada uno de los puntos a investigar y estas fuentes sean a través de documentos, libros, internet, y tesis similares a la investigación.

Se utilizó, el nivel exploratorio, dado que se realizó un estudio global para recabar información acerca del turismo sostenible y las buenas prácticas que se utilizan dentro de los establecimientos de alojamiento y restauración. Asimismo, el nivel descriptivo, permitió establecer conceptos y definiciones para facilitar la comprensión y sustento del trabajo.

Resultados

La investigación desarrollada, arrojó los resultados que se encuentran a continuación:

Dentro de los establecimientos de alojamiento y restauración se ha identificado que la mayoría de ellos no posee un manual organizacional en el cual basarse para conocer la información acerca de la empresa o institución así como también la misión, visión políticas y objetivos a desarrollarse dentro de la misma, lo que genera que no se cumplan las funciones y tareas ocasionando un deficiente desempeño por parte de los empleados, puesto que el manual organizacional es un elemento que contribuye al buen funcionamiento del lugar.

Tabla 1: Manual organizacional

Opciones	N°	%
Si	3	10%
No	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

El material visual para concientizar a los turistas sobre la conservación del medio ambiente en cada uno de los establecimientos es escaso, debido a la falta de interés por parte de los propietarios en informar a sus clientes la importancia que tiene cuidar los recursos que posee el entorno, lo que generará que el visitante no cuide las áreas naturales del lugar al que visita.

Tabla 2: Material visual

Opciones	Nº	%
Si	5	17%
No	25	83%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Los prestadores de servicios no promueven el uso de productos amigables con el ambiente dentro de sus establecimientos lo que produce un desinterés por parte de los turistas al no utilizar productos que sean libres de contaminación para el entorno, contribuyendo cada vez más al deterioro de los recursos naturales existentes.

Tabla 3: Productos amigables con el ambiente

Opciones	Nº	%
Si	2	7%
No	28	93%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: REAL, V. (2017)

Se observa que la mayoría de prestadores de servicios de alojamiento y restauración no disponen de puntos de reciclaje dentro de sus establecimientos y al no contar con estas medidas los turistas contaminarían el ecosistema, generando un impacto negativo al lugar.

Tabla 4: Puntos de reciclaje

Opciones	N°	%
Si	13	57%
No	17	43%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: REAL, V. (2017)

Un alto índice de establecimientos de alojamiento y restauración están de acuerdo que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a la minimización del gasto económico del lugar lo que significa que la mayoría de prestadores de servicio minimizarán los gastos generados por la prestación de sus servicios si se toma en cuenta las recomendaciones que se presentan en la guía propuesta.

Tabla 5: Elaboración de una Guía

Opciones	N°	%
Si	21	%
No	9	%
Total	30	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: REAL, V. (2017)

3. Discusión

El cantón Patate a similitud del caso de la ciudad de Santa Marta Colombia, debe enfatizarse en mantener un comportamiento en cuenta a nivel social, ambiental y cultural.

Peña y Serra (2012), mencionan que las empresas turísticas al depender de la comunidad, calidad ambiental, ámbito sociocultural y contexto internacional es necesario que las mismas establezcan políticas empresariales que generen el bienestar local, cultural, ambiental y económico para de esta manera representar a una empresa socialmente responsable.

Al igual que las empresas de alojamiento de la ciudad de Santa Martha Colombia es importante que el cantón Patate implante políticas, normas y objetivos que contribuyan al desarrollo conjunto y provechoso de la empresa y del lugar donde se realiza la actividad.

De igual forma Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano (2011), en su investigación mantienen que la Gestión Ambiental es un aspecto que se está desarrollando recientemente sin embargo hace falta que las empresas y organizaciones fomenten y promuevan el desarrollo de métodos que garanticen la conservación ambiental y disminuyan la contaminación ocasionada por los residuos que generan las empresas a través de la prestación de sus servicios.

Es necesario realizar buenas prácticas dentro de los establecimientos turísticos puesto que los prestadores de servicios turísticos son los responsables de promover una cultura de cuidado y protección al ambiente a través de la utilización de medidas de ahorro y amigables con el ambiente.

Pardellas y Pardín (2004), afirman que la planificación turística abarca un alto control social en cada una de las actividades y los efectos que generan sobre los recursos, además la finalidad de la misma mantiene un beneficio económico e incremento en las utilidades de la empresa, la planificación comprende una parte de la estrategia de desarrollo local, conformar un proceso productivo y no manejarse como un elemento apartado de la localidad.

En un destino turístico es esencial mantener una planificación estructurada en cuanto a las actividades a realizarse principalmente dentro de un ambiente natural en el cual las empresas turísticas deben tener como finalidad el manejo y aprovechamiento respetuoso de los recursos que posee a su alrededor, para que los mismos sean apreciados en un futuro y así contribuir al sustento y conservación ambiental.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La biodiversidad es esencial para la sustentabilidad ecológica del planeta, es así que para Pedroni & Morera (2002), para la conservación de la biodiversidad es esencial conciliar las dos posiciones a veces opuestas que la sociedad humana puede tener en cuanto a la biodiversidad: conservarla, cualquiera que sea el costo de la conservación, a aprovecharla para satisfacer las necesidades humanas inmediatas, cualesquiera que sean las consecuencias futuras (p.25).

a) Métodos

Los métodos que utiliza el turismo sostenible son el marketing para promocionar, el reciclaje con la finalidad de manipular apropiadamente cada uno de los desechos, la protección del medio ambiente y preservar la culturalidad y el medio ambiente, los mismos que se detallan a continuación.

- Marketing: “Comportamiento Del Consumidor” afirma que: “La motivación, la habilidad y la oportunidad ejercen una poderosa influencia en las decisiones de adquisición, uso y desecho del consumidor. Los individuos motivados pueden invertir una gran cantidad de pensamiento y actividades con el fin de lograr sus metas.”
- Reciclaje: Es aquel que permite la transformación de materiales que ya se han usado para dar a los recursos un uso óptimo.
- Proteger: Resguardar a una persona, animal o cosa de un perjuicio o peligro, poniéndole algo encima, rodeándolo
- Preservar: Proteger, resguardar anticipadamente a alguien o algo, de algún daño o peligro. (Real Academia Española, 2010)

b) Servicios turísticos

Los servicios turísticos se encargan de presentar una descripción de la capacidad de los establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo, en cuanto a número de establecimientos, total de empleados, número de habitaciones, camas, plazas y mesas, por actividad turística (alojamiento, comidas y bebidas, intermediación, operación, termas y balnearios, y otros), subactividad, provincia y cantón. (Ecuador Potencia Turística , 2017)

- i. Alojamiento: según la Real Academia Española (2010), define alojamiento como un “Lugar donde una persona o un grupo de personas se aloja, se aposenta o acampa, o donde está algo”. Es decir, es el lugar que las personas seleccionan para acampar durante un periodo vacacional.
- ii. Alimentación: de acuerdo al diccionario de la lengua Española (2010), la alimentación es un conjunto de sustancias que los seres vivos consumen (comer, beber) para lograr subsistir.

4. Conclusiones

El turismo sostenible actualmente se encuentra en auge, debido a la importancia que la mayoría de entidades nacionales, internacionales y locales han dado a este tema se ha producido una serie de recomendaciones para que las empresas turísticas tomen en cuenta para desarrollar e implementar en sus instituciones.

El turismo es una fuente que genera beneficios altamente rentables y por la misma razón es necesario que las personas que se dedican a esta actividad tomen conciencia acerca de las medidas apropiadas para no dañar ni extinguir los recursos naturales que posee cada sitio, para que futuras generaciones puedan apreciar y disfrutar de los mismos.

Las buenas prácticas son un elemento esencial para desarrollar un turismo sostenible, debido a los métodos que se utiliza para mejorar el aspecto económico, social y ambiental de una nación y de esta forma conservar las tradiciones y manifestaciones culturales que posee cada pueblo apreciándolo y disfrutando sin necesidad de dañar o irrespetar la identidad de cada persona.

Referencias

- Avellaneda, A. (2013). *Gestión ambiental y planificación del desarrollo. El sujeto ambiental como actor político* . Bogotá: Ecoe.
- Ávila, R. (2002). *Turismo Sostenible* . Madrid : IEPALA.
- Fernandez, S. (2014). *Guías de turismo. Artífices de la actividad en el país* . Buenos Aires : Dunken .
- Gómez, D., & Gómez, M. T. (2013). *Evaluación de impacto ambiental* . Madrid : Mundiprensa .
- Pardellas y Pardín. (26 de Mayo de 2004). UNA PROPUESTA DE TURISMO SOSTENIBLE PARA EL MUNICIPIO DE CALDAS DE REIS (PONTEVEDRA). *Revistas Um*, 20. Obtenido de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18791/18131>
- Parrilla, P. (2006). *Operaciones de recepción. Gestione las tareas de recepción de forma eficaz* . España: ideaspropias .
- Pedroni, L., & Morera, M. (2002). *biodiversidad el problema y los esfuerzos que se realizan en Centroamérica* . Turrialba: CATIE.
- Peña y Serra. (diciembre de 2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000600006
- Playa, C., & Roo, Q. (2005). *ONU- indicadores de desarrollo humano Playa del Carmen* . México : This One .
- Quesada, R., Fontana, Y., Sánchez, A., & Fonseca, C. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles* . San José : EUNED.
- Quesada, R., Yorlenny, F., Alberto, S., & Fonseca, C. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Rain Forest Alliance. (s.f.). *Tourism practice guide*. Obtenido de https://www.rainforestalliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://www.rainforest->

alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf


Real Academia Española. (2010). *dle*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=U6MfoIN>


Vargas, Zizumbo, Viesca y Serrano;. (enero de 2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos en la regulación en el desempeño hotelero. *Redalyc*, 24(42), 23. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/205/20520042009.pdf>

Villanueva, R. (2012). *UF0042: Comunicación y atención al cliente en hotelería y turismo*. Málaga : IC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Oficio GAD Patate

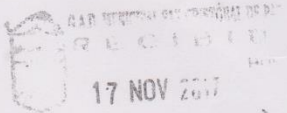
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono: 2401098, Ext.: 113
Ambato-Ecuador


*Ing. Dora
Alba
A*

Ambato, 17 de Noviembre del 2017

Sr. Tecnólogo
Efraín Aimara
ALCALDE GAD MUNICIPALIDAD DE PATATE

Presente,

-D/S
Al respecto.

10452


De mi consideración.


Estimado **ALCALDE DEL GAD MUNICIPALIDAD DE PATATE** reciba un cordial y atento saludo por parte de la Universidad Técnica de Ambato, a través de la Carrera de Turismo y Hotelería, el motivo del presente, es para solicitarle de la manera más comedida pueda designar a quien corresponda, para brindar todo el apoyo necesario a la señorita estudiante de la carrera: Viviana Estefanía Real Guerrero, con número de cédula 1804589511, con el objetivo de que pueda realizar su trabajo de investigación denominado:

“BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE” a ser realizado durante este periodo académico septiembre 2017 – febrero 2018.

Seguros de contar con su apoyo me suscribo no sin antes expresar mis más sinceros agradecimientos

*2017-11-20
psh30
**


.....
Vto. Bno. Lic. Mg. Oscar Abril
**COORDINADOR DE CARRERA
TURISMO Y HOTELERIA**


[Signature]

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A: PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN DEL CANTÓN PATATE

OBJETIVO: Identificar los establecimientos de alojamiento y restauración que desarrollan Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el cantón Patate.

INSTRUCCIONES: Lea los siguientes ítems y responda según su consideración.

1. Diagnóstico Situacional

Tipo de Institución:

Hotel		Hosterías		Hostales		Lodge	
Hacienda Turística		Casa de Huéspedes		Refugio		Campamento Turístico	
Resort							

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico, (2016)

Restaurante		Pizzería		Cafetería		Heladería	
-------------	--	----------	--	-----------	--	-----------	--

Ubicación:	
Servicios que brinda	
Precios:	
Horarios de atención:	

1. ¿El establecimiento cuenta con un manual organizacional (misión, visión, objetivos y políticas escritas de servicio)?

Sí No

2. ¿El establecimiento cuenta con un sistema de control de calidad en atención al cliente?

Sí No

3. ¿El establecimiento cuenta con un personal altamente calificado para desempeñar sus funciones?

Sí No

4. ¿Capacita al personal sobre el adecuado uso de energía eléctrica y ahorro de agua?

Sí No

5. ¿El lugar cuenta con la infraestructura segmentada apropiadamente?

Sí No

6. ¿El establecimiento dispone de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del medio ambiente?

Sí No

7. ¿Dentro de la limpieza del establecimiento utilizan materiales biodegradables?

Sí No

8. ¿Promueve el uso de productos amigables con el ambiente?

Sí No

9. ¿Utiliza energías alternativas dentro de su establecimiento?

Sí No

10. ¿Dentro del establecimiento existen puntos de reciclaje?

Sí No

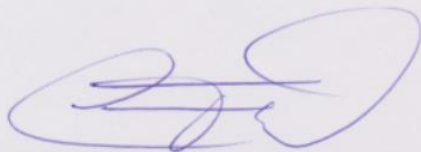
11. ¿Cree usted que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible contribuye a la minimización del gasto económico del establecimiento?

Sí No

12. ¿Estaría de acuerdo con ejecutar las indicaciones que sugiere la guía de buenas prácticas de turismo sostenible?

Sí No

Validado por:



Mg. Francisco Torres
DOCENTE DE LA CARRERA
TURISMO Y HOTELERIA



Ing. Diego Melo
DOCENTE DE LA CARRERA
TURISMO Y HOTELERIA

Anexo 3: Tabla Chi Cuadrado

Nivel de significancia

Grados de libertad

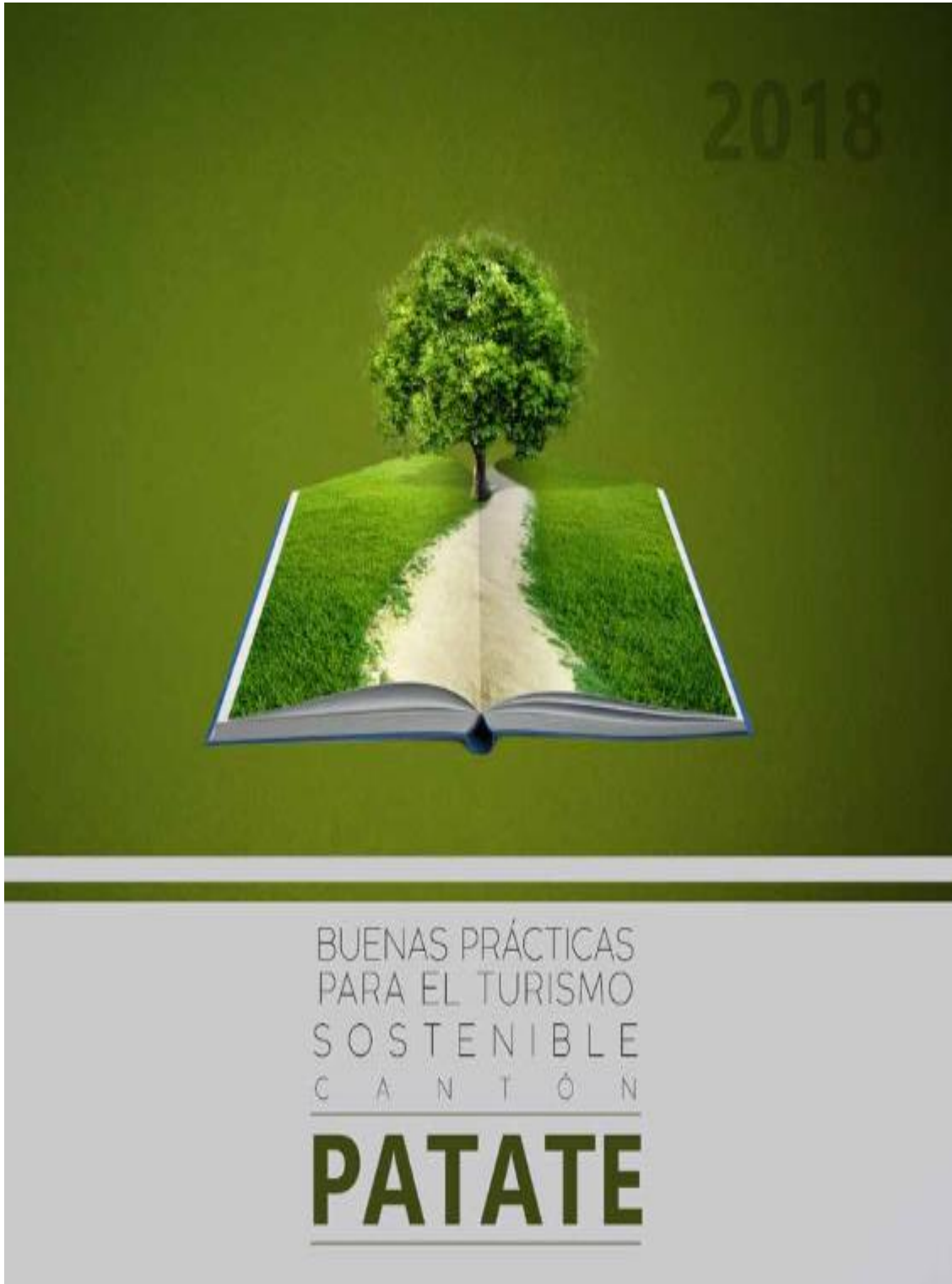
Chi Cuadrado Tabular

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,6381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612

Anexo 4: Guía de Buenas Prácticas





ÍNDICE

Glosario.....	4
Presentación.....	5
Introducción.....	6
Ambito Empresarial.....	7
Planificación.....	10
Gestión De Calidad.....	11
Gestión De Recursos Humanos.....	12
Capacitación Del Personal.....	13
Ambito Socio-Cultural.....	14
Respeto A Las Culturas Y Poblaciones Locales.....	16
Ambito Ambiental.....	18
Uso Del Agua.....	20
Medidas De Ahorro.....	21
Uso De Energía.....	23
Desechos Sólidos.....	25
Seguridad Y Salubridad.....	28
Educación Ambiental.....	30

GLOSARIO

Comunidades locales: conjunto de personas localizadas en una área geográfica determinada, establecida por organizaciones de aspecto político social y económico (Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba, 2009).

Oszonización: utilizada en el tratamiento de aguas residuales, permitiendo la eliminación de compuestos orgánicos e inorgánicos, reduciendo el olor, color y compuestos tóxicos (Campos y Palatsi, 2004).

Patrimonio cultural: es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituye la herencia de un grupo humano, a través de las manifesta-

ciones creadas por el ser humano y el valor que representa para las sociedades (Ecuared, 2018).

Patrimonio natural: está constituido por monumentos naturales construidos por formaciones físicas y biológicas, las cuales fueron creadas a través del tiempo por la naturaleza, teniendo un valor significativo en la humanidad (Gobierno de España, 2006).

Sostenibilidad: significa satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras (Gallopín, 2003).

PRESENTACIÓN

La presente guía es un instrumento que permite a los propietarios de los establecimientos turísticos desarrollar prácticas de gestión sostenibles, de una forma clara, sencilla y eficaz.

La guía contempla una lectura indispensable, dedicada para aquellos empresarios de la actividad turística que se encuentren interesados en desarrollar de mejor manera el desempeño en cuanto a sostenibilidad y a su vez innovar en este ámbito de mercado. Además su estimación es beneficiosa para los empresarios que tienen una visión enfocada hacia la industria turística.

La guía está enfocada hacia la gestión empresarial, y se presentan sugerencias y acciones útiles para los tres ejes de sostenibilidad como son: Económico, Sociocultural y Ambiental. Se instruye al lector sobre la importancia e interés de cada aspecto.

Además la guía brinda una motivación significativa a través de recomendaciones claras y la utilidad que se obtiene. Gracias a esta organización, los lectores pueden encontrar temas que sean de su atribución, para que les sea factible diseñar el programa de operación integral para su negocio.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el aspecto turístico se encuentra disgregado a nivel mundial, la influencia que este tiene sobre la economía de diversas regiones o países, principalmente en aquellas que están en vías de desarrollo, es muchas veces definitivo para la tasa de crecimiento económico de un país o nación. La actividad turística puede significar altamente rentable para un lugar, pero también es notablemente dañina si no se maneja de manera apropiada, puesto que puede terminar con la riqueza patrimonial, natural y cultural de un país.

El impacto negativo que genera esta actividad en los recursos naturales y culturales ha ocasionado que las entidades internacionales, nacionales y locales tomen cartas sobre el asunto para transformar los métodos habituales de los nichos empresariales en prácticas sostenibles.

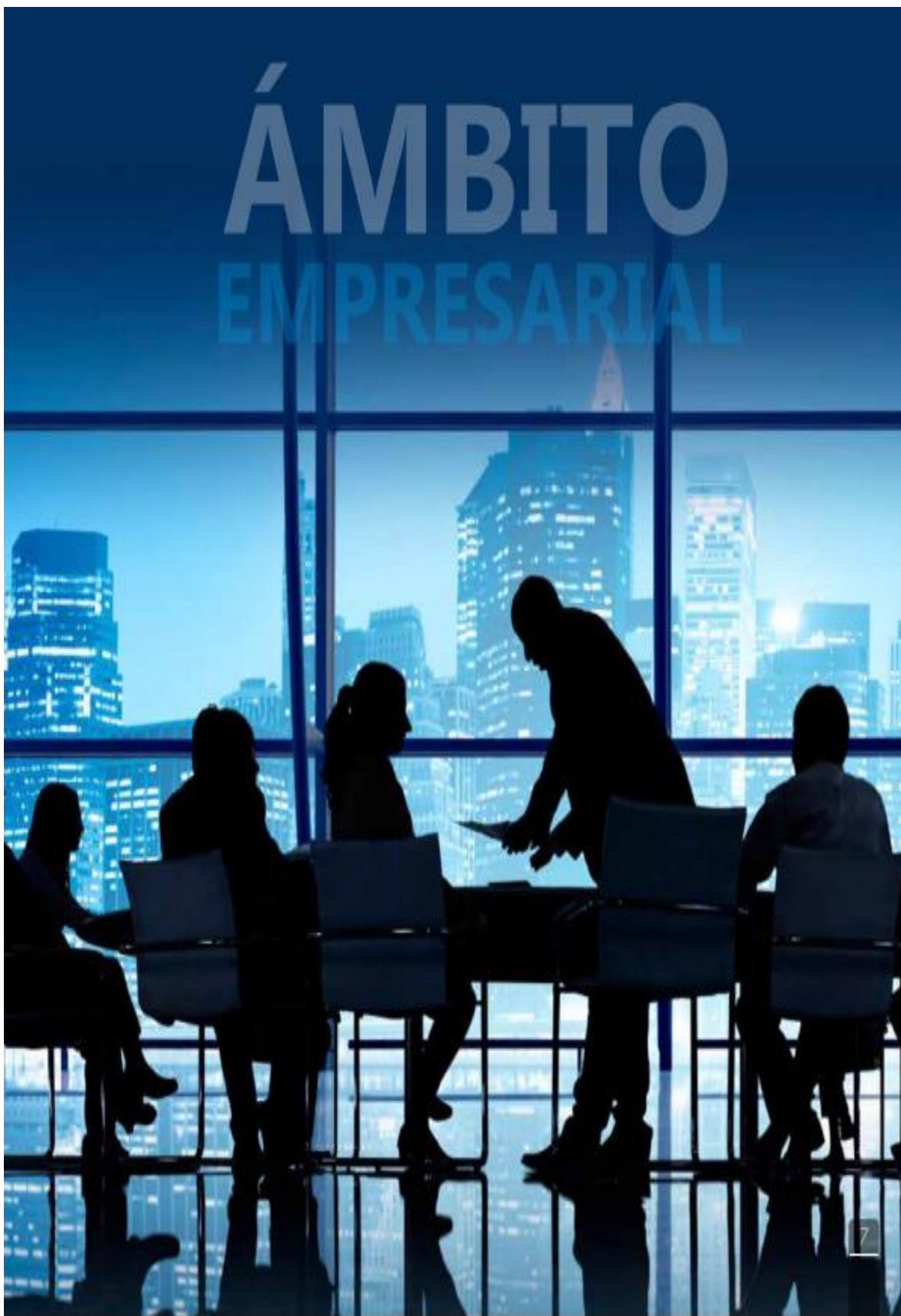
El principio en la cual se fundamenta las buenas prácticas sostenibles se basa en el Desarrollo Sostenible el cual tiene que ver con "el desarrollo que satisface las necesidades de la generación

presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades" (Brundtland, 1987).

El desarrollo sostenible deja de ser un concepto para convertirse en un término de referencia, puesto que creará políticas productivas orientadas a un mejor cuidado del ambiente, desarrollando tecnologías verdes, generando el menor impacto al entorno y a sus alrededores, es decir aprovechando los recursos que posee el lugar sin dañar al medio y manteniéndolo para utilizarlo en un futuro.

El presente documento tiene como finalidad determinar los componentes fundamentales que se deben tomar en cuenta al momento de encaminar a una empresa a un ámbito de sostenibilidad, además enfatiza los mecanismos que pueden ser empleados para cualquier persona u organización que pretenda adentrarse en el ámbito de turismo sostenible.

ÁMBITO EMPRESARIAL



ÁMBITO EMPRESARIAL

El aspecto empresarial es sumamente importante para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con poseer los recursos físicos, sino también desplegar una planificación adecuada en cuanto a los sistemas de gestión que den paso al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad que se establezcan. Así mismo se presentan las siguientes políticas.

Políticas Empresariales

Política de Servicio:

Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, peticiones y exigencias del cliente.

Política Ambiental:

Especifica las acciones, conductas y compromiso de la empresa y trabajadores, a fin de asegurar el bienestar del medio ambiente.

Política Social:

Normas de comportamiento de la empresa y trabajadores, con la sociedad donde se desarrolla la actividad.

Política de Gestión Humana:

Define cómo se dirigirá al talento humano, el crecimiento que se efectuará en la empresa y los objetivos que la empresa espera que se cumplan.

Política de Seguridad:

La empresa implanta medidas de seguridad y salubridad, mantenimiento de los equipos, herramientas y garantiza la integridad física del personal y de sus clientes.



¿QUÉ PUEDE HACER LA EMPRESA?

La empresa turística debe estipular objetivos y políticas que contribuyan con el control y manejo adecuado dentro de las áreas de servicio para que se desarrolle en cada una de ellas procesos amigables con el ambiente.

BENEFICIOS QUE OBTIENE LA EMPRESA

- ✔ Representar a una empresa organizada y bien estructurada.
- ✔ Desarrollo eficiente de actividades.
- ✔ Incremento de la productividad.
- ✔ Fortalecimiento de la competitividad.
- ✔ Rentabilidad en el negocio.

PLANIFICACIÓN

Planificar implica establecer y organizar una serie de procesos y estrategias basadas en el cumplimiento de los objetivos, a través de un estudio sistemático que permite anticiparnos a la solución de un problema a futuro, resolverlo y así lograr el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

BENEFICIOS

- ✓ Mejorar el desempeño económico, productivo, laboral y calidad de servicio
- ✓ Cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Compromiso laboral
- ✓ Liderazgo e innovación.

GES TIÓN DE CALI DAD

La gestión de calidad es un método adecuado de orientar las actividades, sin importar quien las ejecute, para alcanzar excelencia en los servicios ofertados, satisfaciendo las necesidades y peticiones del cliente. La misma se desarrolla dentro de un sistema de control de calidad que permita el mejoramiento continuo en el cumplimiento máximo y eficaz de las actividades realizadas dentro de la empresa y de esta manera se puedan consolidar los objetivos, metas, misión y visión del establecimiento.

BENEFICIOS

- ✔ Satisfacción del cliente
- ✔ Reducción de costos
- ✔ Mejora de la productividad
- ✔ Incremento de utilidades

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos son el eje primordial dentro de una empresa, puesto que comprende a todas las personas que interactúan dentro de la empresa, las mismas que se destacan por sus aptitudes, habilidades, talento, conocimientos y valores.

BENEFICIOS

- ✓ Cumplimiento de las tareas.
- ✓ Colaboradores competentes.
- ✓ Perfiles de competencia para cada cargo.
- ✓ Control sobre procesos efectuados por el personal.



CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



El proceso de capacitación de recursos humanos es un factor fundamental dentro de la organización, debido que permite a los trabajadores realizar las tareas de acuerdo a los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen, de este elemento depende el éxito de la empresa a través de un desarrollo eficaz de las actividades y funciones asignadas.

BENEFICIOS

- Mejora en el desempeño laboral.
- Servicio de calidad.
- Trabajo en equipo.

RECUERDA:

Al momento de aplicar un adecuado y eficaz manejo dentro del ámbito empresarial, el cantón Patate se beneficiará tanto en el aspecto económico como turístico, puesto que además de ser una empresa bien organizada y contar con un personal sumamente capacitado, la prestación del servicio se potenciará, identificándose como un servicio de calidad y excelencia, lo cual se verá reflejado en la satisfacción del cliente y el mismo lo calificará como un destino competente a nivel local, provincial y nacional.



ÁMBITO SOCIO-CULTURAL

ÁMBITO SOCIO- CULTURAL



Este aspecto comprende las responsabilidades que la empresa turística ejecuta desde sus inicios con cada uno de los miembros del entorno (personal, clientes, sociedad y naturaleza) para que conjuntamente creen una base estable a fin de alcanzar un beneficio mutuo y un desarrollo grupal de la organización y el entorno socio-cultural.

¿Qué puede hacer la empresa?

Establecer políticas de compromiso con el desarrollo de la comunidad.

Desarrollar actividades que permitan un equilibrio entre el ámbito personal y laboral de sus trabajadores, por ejemplo: flexibilidad de horarios, guarderías, motivación del personal e incentivos.

Promover actividades en las comunidades que se encuentran ubicadas, para contribuir al desarrollo económico local.

Respetar la cultura local.

Realizar campañas sociabilizando las políticas de la empresa para el desarrollo local.

Comunicar a los clientes del compromiso hacia la conservación social, cultural y natural.

BENEFICIOS

- ✓ Aportar al desarrollo y crecimiento local.
- ✓ Representar a una empresa comprometida con el bienestar social y ambiental.
- ✓ Reconocimiento por parte de la población, visitantes y autoridades del lugar.

RESPECTO A LAS CULTURAS Y POBLACIONES LOCALES

Para que exista un ambiente de cordialidad y respeto es necesario que la empresa turística y todas las personas que la conforman involucren e informen a los miembros de la comunidad acerca de los servicios, propósitos, fines y objetivos que la organización desea alcanzar desde el momento de su ejecución y planificación, a fin de obtener beneficios financieros, ambientales y socio-culturales.

Es importante que las comunidades conozcan y aprueben la actividad de la empresa turística para que la misma tenga el conocimiento total acerca de los valores, costumbres y tradiciones del lugar y de esta forma recomendar y dirigir a los turistas para que se desenvuelvan con un adecuado comportamiento dentro del lugar.

¿Qué puede hacer la empresa?

Promover la integración entre la empresa y la comunidad.

Socializar las actividades y servicios que brinda la empresa turística.

Estipular un grado de respeto y comprensión de las comunidades hacia los turistas debido a las diferencias de hábitos, costumbres y tradiciones.

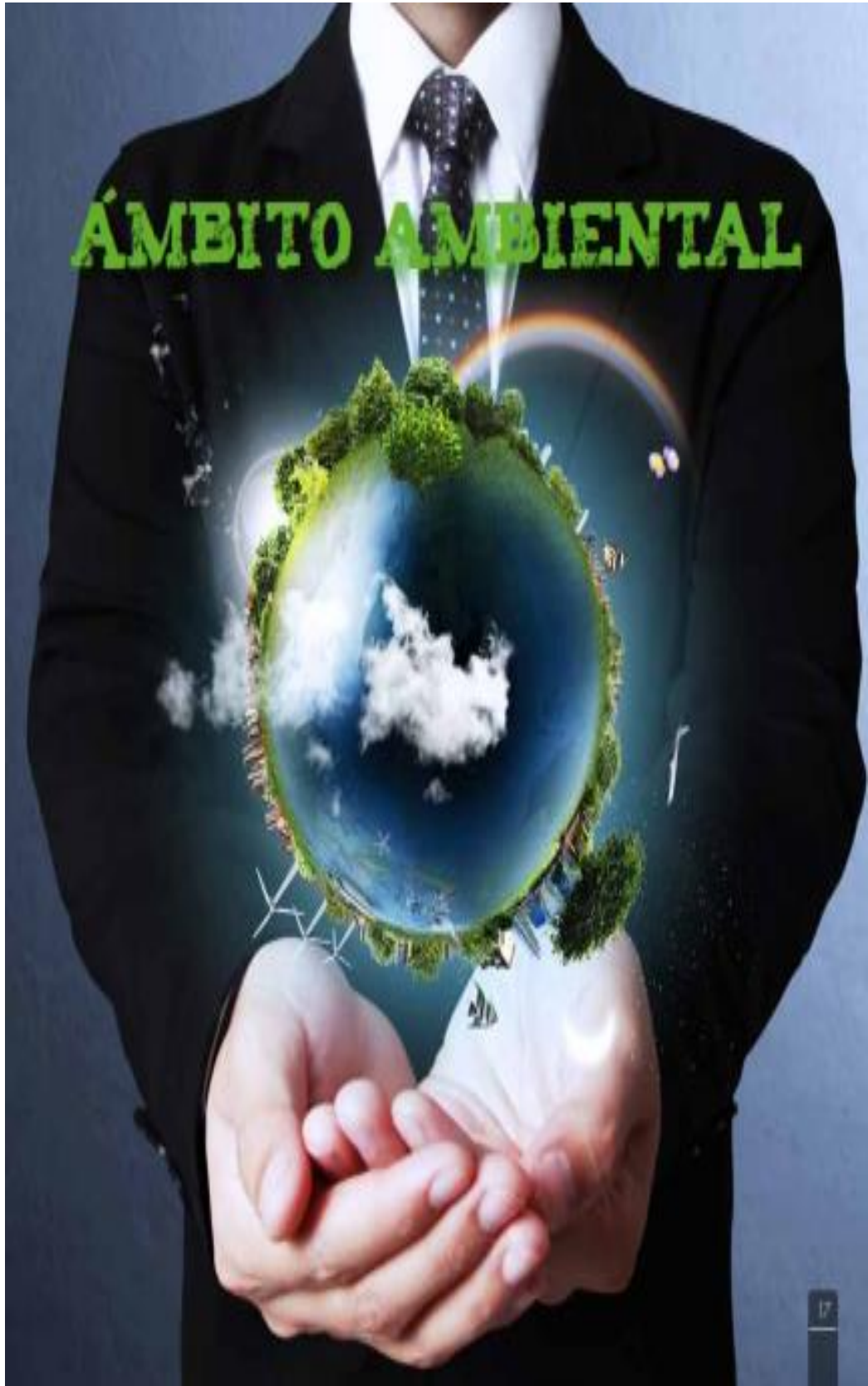
Elaborar políticas de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras.

BENEFICIOS

- ↳ Económicos
- ↳ Sociales
- ↳ Ambientales

RECUERDA:

El cantón Patate será reconocido por promover la responsabilidad social dentro de cada una de las actividades turísticas que realice, puesto que se creará un ambiente de compañerismo y colaboración dentro de la empresa, con la comunidad y turistas que visitan el lugar, así mismo respetará las tradiciones culturales con las que se identifica el cantón, y fomentará el respeto mutuo generando un ambiente amigable y comprometido con el bienestar de la sociedad.



Las buenas prácticas ambientales consisten en la protección y cuidado del ambiente a fin de minimizar los impactos negativos, para lo cual es necesario que los prestadores de servicios turísticos promuevan prácticas amigables y así reducir la contaminación ocasionada por los desechos, aguas residuales, sustancias dañinas y contaminantes del aire y del suelo producidos dentro del establecimiento, de esta forma se promoverá un turismo sostenible y la conservación del entorno natural.



USO DEL AGUA

La tierra está cubierta en más del 71% por agua, pero solo el 2,5% del agua de la Tierra es dulce, y la mayor parte de ella está congelada en glaciares y casquetes polares, descansa en lo profundo del subsuelo o está en la atmósfera. Menos del 0,01% del agua del planeta está disponible para el consumo humano. El agua es un elemento necesario para la vida. Al ser escaso, es importante que el consumo del mismo sea moderado. Pensemos en las futuras generaciones.



MEDIDAS DE AHORRO



Llevar un registro y monitoreo del consumo de agua

Establezca un método de reducción y reciclaje de agua para racionalizar y disminuir el consumo.

Desarrollar un plan de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones.

Implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales que faciliten la purificación del agua.

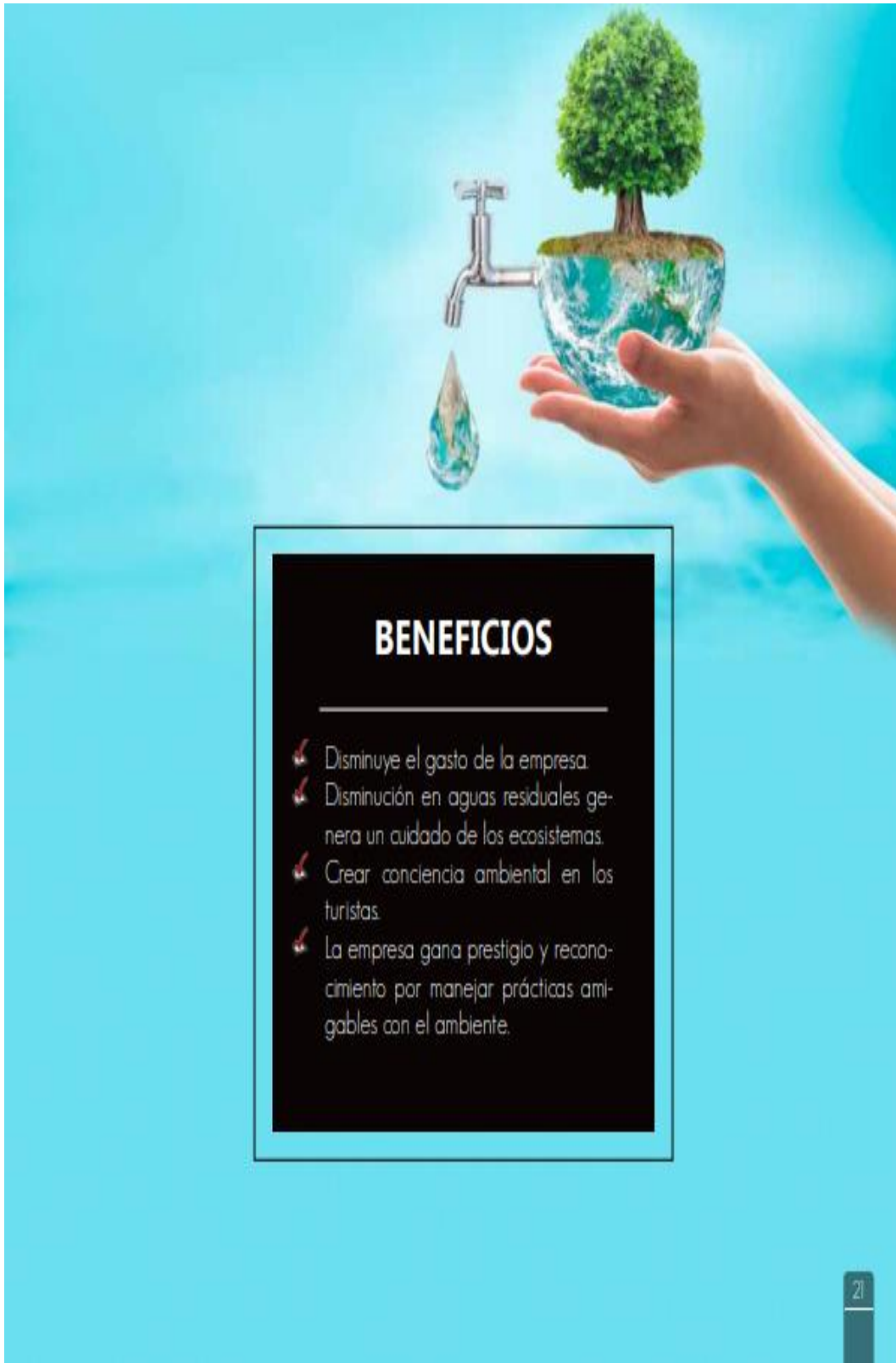
Reutilizar las aguas tratadas, para labores de limpieza.

Utilizar sistemas reductores como cisternas de bajo consumo, difusores de grifo y limitadores de presión.

Utilizar sistemas de purificación amigables con el ambiente (filtros mecánicos, ozonización.)

Revisar y corregir el goteo en los grifos y llaves del establecimiento.

Aprovechar el agua de la lluvia almacenándola en recipientes para utilizarla en limpieza de las instalaciones y riego de áreas verdes.



BENEFICIOS

- Disminuye el gasto de la empresa.
- Disminución en aguas residuales genera un cuidado de los ecosistemas.
- Crear conciencia ambiental en los turistas.
- La empresa gana prestigio y reconocimiento por manejar prácticas amigables con el ambiente.

USO DE ENERGÍA



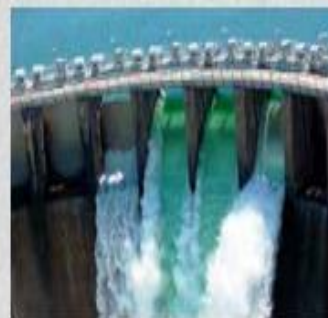
El consumo de energía involucra varios aspectos que ocasionan impactos ambientales y el cambio climático. Al utilizar este recurso de manera adecuada contribuiremos al cuidado del ambiente y se lo puede realizar a través de la utilización de energías alternativas como:



Energía solar: producida por el calor, debido a que precede del sol y se obtiene a través de paneles solares y espejos.

Energía eólica: utiliza la fuerza del viento para generar electricidad.

Energía hidráulica: se obtiene a través de las corrientes o caídas de aguas naturales.



MEDIDAS DE AHORRO

Llevar un registro y control del consumo de energía

Apagar la luz, cuando no la necesites.

Desconectar los aparatos electrónicos cuando no se utilicen.

Aprovechar la luz natural durante el día.

Utiliza focos y lámparas ahorradoras.

Utilizar energías alternativas

Mantener en buen estado todos los equipos para ahorrar energía

BENEFICIOS

- ✎ La empresa ahorra dinero en cuanto al gasto de energía.
- ✎ Contribuye a la reducir la contaminación ambiental.
- ✎ La duración de los aparatos electrónicos se prolongan al reducir su uso y dares el mantenimiento adecuada.
- ✎ Incide a la buena práctica a sus clientes y trabajadores.
- ✎ La empresa gana prestigio y reconocimiento al implementar medidas de ahorro de energía puesto que colabora a la protección del entorno.

DESECHOS SÓLIDOS

Los desechos sólidos son uno de las causas principales de contaminación ambiental, es indispensable que las empresas turísticas empleen métodos para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los residuos generados dentro del establecimiento, además se recomienda no utilizar componentes y materiales que perjudiquen el bienestar ambiental y reducir la utilización de productos que generen residuos difíciles de reciclar.

¿Qué puede hacer la empresa?

Ubicar puntos ecológicos en lugares estratégicos con los colores y etiquetas correspondientes.

Clasificar los desechos (tacho verde-residuos orgánicos, tacho gris-papel y cartón, tacho azul-plástico, tacho negro - desechos ordinarios no reciclables).

Eliminar el uso de botellas plásticas individuales, consumir el agua desde un tomatoado o vaso personal.

Utilizar fundas reutilizables en lugar de fundas plásticas.

Poner en práctica las 3 R's



Reducir: reducir las cantidades de productos consumidos principalmente los empaques y envoltorios de plástico o cartón, es importante evitar los envoltorios innecesarios.

Reutilizar: volver a utilizar los materiales que serán desechados convirtiéndolos en algún artículo útil o darles un uso adecuado y de esta forma disminuir el volumen de residuos.

Reciclar: consiste en reunir materiales usados para enviarlos a procesar por empresas especializadas, convertirlos en materia prima y de la misma fabricar nuevos productos.

BENEFICIOS

- ✓ Contribuye a la reducción de residuos.
- ✓ Mantiene la calidad del destino turístico.
- ✓ Crea consumidores responsables
- ✓ Genera ahorros para la empresa
- ✓ Cuenta con un ambiente limpio



SEGURIDAD Y SALUBRIDAD



Los establecimientos deben manejar medidas de higiene y seguridad, que generen la confianza del cliente al momento de utilizar el servicio turístico, para que el mismo se sienta en un ambiente de calma y tranquilidad y pueda disfrutar al máximo de su experiencia. La calidad del servicio se encuentra ligada a la seguridad y al contar con medidas adecuadas dentro del establecimiento permitirá incrementar el nivel de calidad y por lo tanto generará mayores beneficios económicos, sociales y ambientales tanto a los propietarios como a la comunidad.

¿Qué puede hacer la empresa?

Establecer planes de contingencia.

Contar con medidas de emergencia en sitios de fá-

cil acceso, con identificación clara y visible cerca de los puntos de riesgo.

Ubicar extinguidores.

Contar con señalética.

Evaluar con regularidad los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad.

Informar a los visitantes acerca de las medidas de seguridad en el establecimiento.

Capacitar al personal acerca de primeros auxilios.

Realizar simulacros.

Contar con estándares apropiados en higiene, manipulación y preparación de alimentos.



BENEFICIOS

- ✓ Representar a una empresa responsable.
- ✓ Ser una empresa de bajo riesgo.
- ✓ Garantizar la integridad física de los clientes y trabajadores de la empresa.
- ✓ Personal capacitado y comprometido con la seguridad personal, empresarial y de los clientes.
- ✓ Clientes informados acerca de la seguridad que garantiza la empresa.
- ✓ Reducción de costos relacionados con accidentes.

BENEFICIOS

- ✓ Contar con personal capacitado brindará un mejor servicio e información a los clientes.
- ✓ Informar a los visitantes acerca de la conservación natural creará una cultura de respeto y cuidado hacia el ambiente.
- ✓ Al desarrollar buenas prácticas ambientales la empresa será reconocida positivamente.

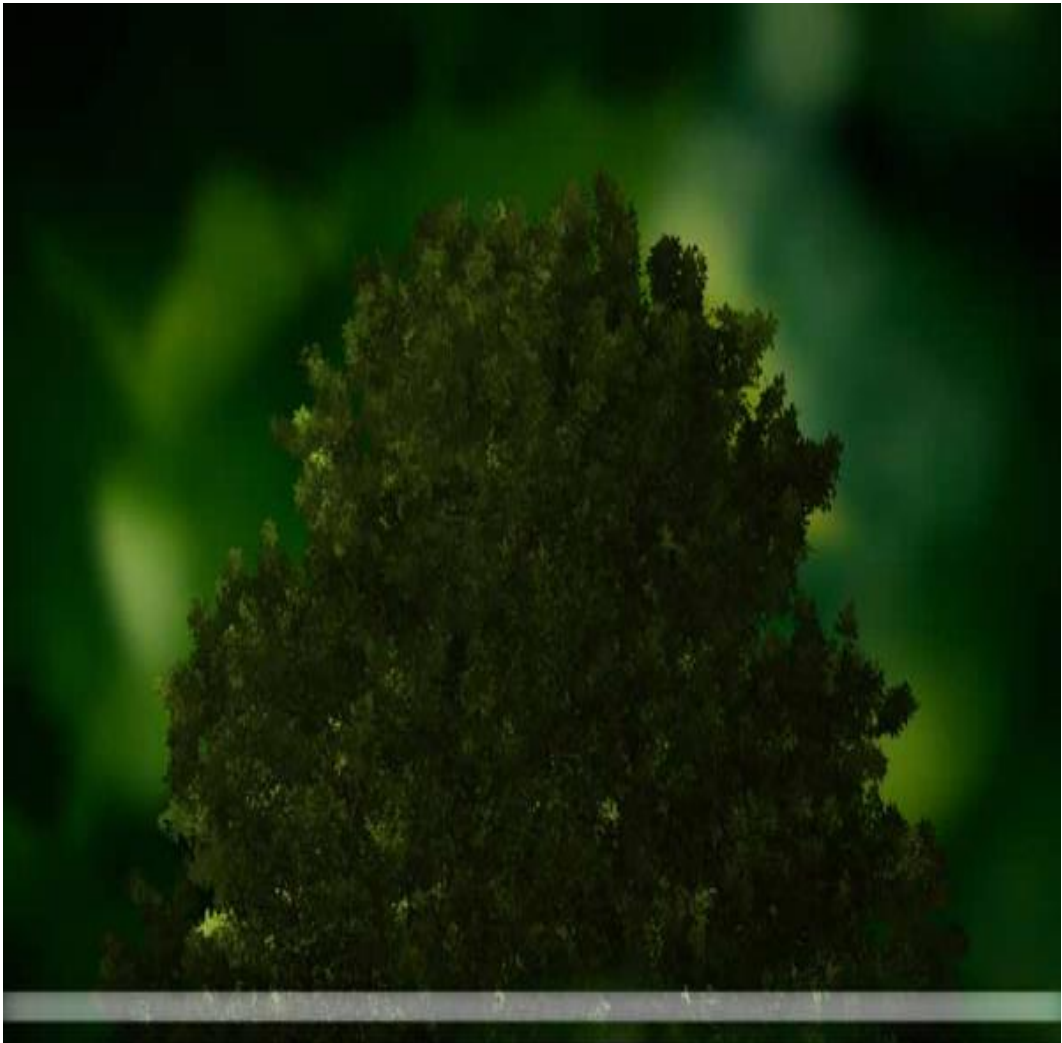


RECUERDA:

Dentro de un destino turístico es esencial establecer estrategias que contribuyan a la conservación y cuidado del ambiente, al momento de desarrollar medidas amigables dentro de los establecimientos turísticos del cantón Patate el mismo será reconocido por generar y fomentar la protección y ahorro de los recursos naturales que utilizan los establecimientos para brindar los diferentes servicios turísticos y así identificarse como un destino que se preocupa por mantener la integridad ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- Campos y Palatsi. (2004). Guía de los tratamientos de las deyecciones ganaderas. Obtenido de <http://www.gencat.cat/docs/arc/Home/Ambits%20dactuacio/Quin%20residu/Excedents%20de%20dejeccions%20ramaderes/Guia%20de%20tractaments%20de%20les%20dejeccions%20ramaderes/guidejecciones.pdf>
- Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. (2009). EL CONCEPTO DE COMUNIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO - HISTÓRICO-CULTURAL. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>
- Eured. (2018). Eured. Obtenido de Conocimientos con todos y para todos. <https://www.eured.cu/PatrimonioCultural>
- Galopin. (Mayo de 2003). Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Obtenido de Sostenibilidad y Desarrollo Sostenible: un enfoque sistemático. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120es.pdf>
- Gobierno de España. (2006). Patrimonio natural y cultural. Obtenido de https://www.ign.es/esmap/mapaspatr_bach/pdf/Patr_Map6_texto.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/documentos/Documento%20Tecnico%20GUA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008). Buenas Prácticas para establecimientos de hospedaje Perú. Obtenido de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticasdegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (12 de Octubre de 2012). Manual de Buenas Prácticas de Gestión De Servicios Para Hospedaje. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hotelero-min-cetur.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2012). Buenas Prácticas Ambientales. Obtenido de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- MINTUR. (2013). Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organización de los Establecimientos de Alojamiento Turístico. Obtenido de <http://www.mintur.gob.ve/mintur/descargasweb/GuiaBuenasPracticasVERSIONWEB.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Planificación estratégica. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/results-based-management/planning/lang-es/index.htm>
- Perea, J. (2006). Gestión de Recursos Humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Dialnet*, 14. Obtenido de <https://Dialnet-GestionDeRecursosHumanosenfoqueSistemicoenUnaPersp-2238239.pdf>
- Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourismpracticesguidepanish.pdf>
- SENLADES. (2013). Buenas Prácticas Ambientales. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/manual-BPA41-bajp2.pdf>



Secretaría Nacional
de Planificación
y Desarrollo



Ministerio
del Ambiente



PERÚ
Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo