



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado en Turismo y Hotelería**

**TEMA:**

---

**“LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU APOORTE  
DENTRO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAS  
HOSTERÍAS DEL CANTÓN PALLATANGA PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO”.**

---

**AUTOR:** Carrillo Miranda David Fernando

**TUTOR:** Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

Ambato – Ecuador

2015

# **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

## **CERTIFICA:**

Yo, Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores CC: 1803292620 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Las Prácticas de Turismo Sostenible y su aporte dentro de la Oferta de los Servicios Turísticos de las Hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo”** desarrollado por el estudiante Carrillo Miranda David Fernando, 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.

.....  
Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

.....

Carrillo Miranda David Fernando

C.C.: 1803272481

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimonial del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“Las Prácticas de Turismo Sostenible y su aporte dentro de la Oferta de los Servicios Turísticos de las Hosterías del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....

Carrillo Miranda David Fernando

C.C.: 1803272481

**AUTOR**

**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: **“Las Prácticas de Turismo Sostenible y su aporte dentro de la Oferta de los Servicios Turísticos de las Hosterías del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo”** presentada por el señor Carrillo Miranda David Fernando, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

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

.....  
Lcdo. Guamán Guevara Adolfo Ricardo

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....  
Lcdo. Mg. Núñez Muñoz José Luis

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA:**

*El presente trabajo está dedicado a mi amado padre que desde el cielo guía mi camino y me protege, a mi madre quien ha sido el pilar fundamental para mi vida y mis estudios, mi hermano que con sus enseñanzas me ha dado lecciones de vida, mis abuelitos que son parte fundamental en mí; y a todas esas personas que incondicionalmente han estado junto a mí en todo momento brindándome su apoyo infinito, especialmente a mis amigos quienes me han dado palabras de aliento necesarias para seguir adelante cada día. Pero principalmente todos mis esfuerzos se lo debo a Dios, quien bendice mi vida cada día, dándome la oportunidad de seguir vivo y luchando por mis sueños.*

*David Fernando Carrillo Miranda*

## **AGRADECIMIENTO:**

*En primer lugar quiero agradecer a Dios por bendecirme a mí y a mi familia, por darnos ese soporte fundamental de la unión y el amor para superar todo obstáculo.*

*Especialmente al Lcdo. Mg. Oscar Abril Flores por ser un docente con vocación y plasmar sus enseñanzas para superarme académica y moralmente. Además quiero extender un infinito agradecimiento al Ing. Mg. Javier Barahona Ibarra y al GAD Municipal del cantón Pallatanga por ayudarme en este proceso y por haber confiado en mis conocimientos para el desarrollo de este trabajo investigativo*

*David Fernando Carrillo Miranda*

# ÍNDICE GENERAL

## A.- PÁGINAS PRELIMINARES

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
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
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi

## B.- TEXTO

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 TEMA:.....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1 Contextualización del Problema .....	3
1.2.2 Análisis crítico .....	6
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema.....	8
1.2.5 Interrogantes (Preguntas Directrices) .....	8
1.2.6 Delimitación del Problema .....	9

1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos .....	11
CAPÍTULO II .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes Investigativos .....	12
2.2 Fundamentación Filosófica .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	17
2.4 Categorías Fundamentales.....	22
2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	25
2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	36
2.5. Hipótesis.....	47
2.6. Señalamiento de variables .....	47
CAPÍTULO III .....	48
METODOLOGÍA .....	48
3.1 Enfoque .....	48
3.2 Modalidad de la Investigación .....	48
3.3 Nivel o Tipo de Investigación .....	49
3.4 Población y Muestra.....	50
3.4.1 Población .....	50
3.4.2 Muestra .....	50
3.5 Operacionalización de variables.....	53
3.6 Plan de Recolección de Información.....	57
3.7 Plan de procesamiento y análisis de la información.....	58
CAPÍTULO IV .....	59
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	59

4.1 Análisis Cualitativo .....	59
4.2 Análisis e interpretación cuantitativa de resultados (ENCUESTA).....	60
4.3 Verificación de la Hipótesis .....	98
4.3.1 Planteamiento de las hipótesis .....	98
4.3.2 Selección del nivel de significación.....	98
4.3.3 Descripción de la población.....	98
4.3.4 Especificación de lo estadístico .....	99
4.3.5 Especificación de las regiones de aceptación o rechazo.....	100
4.3.6 Cálculo de lo estadístico .....	101
CAPÍTULO V .....	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
5.1 Conclusiones .....	103
5.2. Recomendaciones .....	104
CAPÍTULO VI.....	105
PROPUESTA.....	105
6.1 Datos informativos .....	105
6.2 Antecedentes de la Propuesta .....	106
6.3 Justificación.....	107
6.4 Objetivos .....	108
6.4.1 Objetivo General.....	108
6.4.2 Objetivos Específicos .....	108
6.5 Análisis de Factibilidad .....	109
6.5.1 Análisis Operativo .....	109
6.5.2 Análisis Económico .....	109
6.6 Fundamentación Científica-Técnica.....	111
6.7 Metodología (Modelo Operativo).....	113
6.7.1 Desarrollo Operativo de la Propuesta .....	114
6.8 Administración de la Propuesta.....	163

6.9 Previsión de la Evaluación .....	163
<b>C.- MATERIALES DE REFERENCIA</b>	
BIBLIOGRAFÍA .....	164
ANEXOS .....	168

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 1 Operacionalización de la Variable Independiente: Prácticas de Turismo Sostenible .....	53
Tabla N.- 2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Oferta de los Servicios Turísticos de las Hosterías .....	55
Tabla N.- 3 Tabulación Accesibilidad de las Hosterías .....	60
Tabla N.- 4 Tabulación Consumo de servicios en las Hosterías.....	62
Tabla N.- 5: Tabulación mejora de la calidad de los servicios .....	64
Tabla N.- 6: Tabulación Comportamiento de los visitantes dentro de la Hostería .....	66
Tabla N.- 7: Tabulación Atracción de la oferta de las Hosterías .....	68
Tabla N.- 8: Tabulación condiciones de funcionamiento de las hosterías .....	70
Tabla N.- 9: Tabulación Fidelización del cliente .....	72
Tabla N.- 10: Tabulación reducción costos de producción.....	74
Tabla N.- 11: Tabulación mantención y mejora de la calidad de servicios .....	76
Tabla N.- 12: Tabulación control ambiental dentro de las hosterías.....	78
Tabla N.- 13: Tabulación Optimización de recursos naturales .....	80
Tabla N.- 14: Tabulación Mantenimiento Sostenible dentro de las instalaciones .....	82
Tabla N.- 15: Tabulación Generación de mayores beneficios económicos .....	84
Tabla N.- 16: Tabulación del desarrollo de turismo sostenible .....	86
Tabla N.- 17: Datos del Entrevistado 1 .....	88
Tabla N.- 18: Datos del entrevistado 2.....	90
Tabla N.- 19: Datos del entrevistado 3.....	92
Tabla N.- 20: Muestra para la verificación de la hipótesis .....	98
Tabla N.- 21: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Observadas).....	99
Tabla N.- 22: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas) .....	100
Tabla N.- 23: Grados de libertad.....	100
Tabla N.- 24: Recolección de Datos (Chi Cuadrado) .....	102
Tabla N.- 25: Presupuesto General de la propuesta .....	110
Tabla N.- 26: Modelo Operativo de la Propuesta .....	113
Tabla N.- 27: Oferta de la Hostería El Pedregal .....	118
Tabla N.- 28: Oferta de la Hostería El Valle.....	119
Tabla N.- 29: Oferta de la Hostería Milliguayco .....	120
Tabla N.- 30: Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería EL Pedregal .....	121
Tabla N.- 31: Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería El Valle .....	126
Tabla N.- 32: Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería Milliguayco.....	131

Tabla N.- 33: Previsión de la Evaluación..... 163

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.- 1: Árbol de Problemas .....	6
Gráfico N.- 2: Superordinación Conceptual.....	22
Gráfico N.- 3 Subordinación conceptual de la Variable Dependiente .....	23
Gráfico N.- 4 Subordinación conceptual de la Variable Independiente.....	24
Gráfico N.- 5: Representación Gráfica de la accesibilidad de las Hosterías.....	60
Gráfico N.- 6: Representación Gráfica del consumo de los servicios en las Hosterías .....	62
Gráfico N.- 7: Representación Gráfica de la mejora de la calidad de los servicios...	64
Gráfico N.- 8: Representación Gráfica del comportamiento de los visitantes dentro de las Hosterías .....	66
Gráfico N.- 9: Representación Gráfica de la atracción de la oferta en las Hosterías.	68
Gráfico N.- 10: Representación Gráfica de las condiciones de funcionamiento de las hosterías.....	70
Gráfico N.- 11: Representación Gráfica de la fidelización del cliente .....	72
Gráfico N.- 12: Representación Gráfica de la reducción de costos de producción....	74
Gráfico N.- 13: Representación Gráfica de la mantención y mejorar de la calidad de servicios.....	76
Gráfico N.- 14: Representación Gráfica del control ambiental dentro de las hosterías .....	78
Gráfico N.- 15: Representación Gráfica optimización de recursos naturales .....	80
Gráfico N.- 16: Representación Gráfica Mantenimiento Sostenible dentro de las instalaciones .....	82
Gráfico N.- 17: Representación Gráfica de la generación de mayores beneficios económicos.....	84
Gráfico N.- 18: Representación Gráfica del desarrollo de turismo sostenible.....	86
Gráfico N.- 19: Representación gráfica de la región de aceptación y rechazo .....	101
Gráfico N.- 20: Ubicación Geográfica de las Hosterías.....	114
Gráfico N.- 21: Ubicación Hostería El Pedregal.....	115
Gráfico N.- 22: Ubicación Hostería El Valle .....	116
Gráfico N.- 23: Ubicación Hostería Milliguayco.....	117

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N.- 1: Bar Hostería el Pedregal .....	172
Fotografía N.- 2: Comedor Hostería el Pedregal .....	172
Fotografía N.- 3: Habitación Hostería el Pedregal.....	173
Fotografía N.- 4: Piscina Hostería el Pedregal.....	173
Fotografía N.- 5: Cabañas Hostería el Valle .....	174
Fotografía N.- 6: Jardín Hostería el Valle .....	174
Fotografía N.- 7: Juegos infantiles Hostería el Valle.....	175
Fotografía N.- 8: Comedor Hostería el Valle.....	175
Fotografía N.- 9: Piscina Hostería el Valle .....	176
Fotografía N.- 10: Habitación Hostería Milliguayco .....	176
Fotografía N.- 11: Sendero Hostería Milliguayco.....	177
Fotografía N.- 12: Sala Hostería Milliguayco.....	177
Fotografía N.- 13: Comedor Hostería Milliguayco.....	178
Fotografía N.- 14: Cabaña Hostería Milliguayco.....	178
Fotografía N.- 15: Establo Hostería Milliguayco.....	179
Fotografía N.- 16: Laguna artificial Hostería Milliguayco .....	179
Fotografía N.- 17: Espacio verde para cabalgata Hostería Milliguayco .....	180
Fotografía N.- 18: Iglesia Hostería Milliguayco .....	180

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU APORTE DENTRO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAS HOSTERÍAS DEL CANTÓN PALLATANGA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

**AUTOR:** David Fernando Carrillo Miranda

**TUTOR:** Lcdo. Mg. Oscar Alberto Abril Flores

**RESUMEN**

El Ecuador tiene enormes potencialidades naturales y culturales para el desarrollo turístico, de esta forma la meta de Ecuador es hacer del turismo la primera fuente de ingresos no petroleros.

El cantón Pallatanga posee una variedad de atractivos turísticos los cuales son visitados por turistas nacionales e internacionales. Pero el desarrollo de turismo sostenible dentro de la planta turística y sus beneficios es desconocido en este cantón.

Debido al desconocimiento del aporte que podrían generar las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón, se han generado efectos negativos dentro de las mismas como administraciones deficientes dentro del sector de alojamiento, causando malas prácticas turísticas y un

deterioro irremediable de los recursos renovables y no renovables; los cuales han provocado que la industria hotelera se convierta en un factor contaminante.

Es por eso que el aporte de este proyecto de investigación servirá para el mejoramiento de la calidad de los servicios en las hosterías del cantón Pallatanga, mediante la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible, el cual busca conservar la naturaleza así como un mejoramiento en los productos y servicios turísticos y la calidad de vida de todos los beneficiarios.

Es así donde gracias a este trabajo investigativo se llega a la conclusión que las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías del cantón Pallatanga ayudarían al cuidado de la naturaleza y además a la reducción de costos de operación.

Debido a esto surge la necesidad de la elaboración de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible donde los propietarios de las hosterías puedan conocer métodos prácticos para mejorar el desarrollo de sus hosterías, conservando todos sus recursos y manteniendo su perdurabilidad para el uso de sus futuras generaciones

**Palabras claves:** turismo sostenible, buenas prácticas, oferta turística, servicios turísticos, hosterías, manual, ambiente, conservación ambiental, biodiversidad, calidad de los servicios.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo investigativo se indago sobre el aporte de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo. Mediante una secuencia de pasos que se dan a conocer a continuación mediante una síntesis:

### **CAPÍTULO I**

En el primer capítulo se identificó el problema como objeto de estudio, mediante una contextualización analizada de forma maso, meso y micro, se prosiguió con un análisis crítico mediante la elaboración de un árbol de problemas donde se trató sobre la problemática del tema de investigación mediante sus causas y efectos, se desarrolló la prognosis, se formuló el problema y se crearon las preguntan directrices, se delimitó el problema en contenido, tiempo y espacio; una justificación para determinar los motivos de llevar adelante el trabajo de investigación, y por último se elaboraron los objetivos general y específicos para enfocar de mejor forma la investigación.

### **CAPÍTULO II**

En este capítulo se desarrolló el marco teórico, donde se identificaron los antecedentes investigativos y se obtuvieron conclusiones y recomendaciones con un comentario personal sobre los mismos; se realizó una fundamentación filosófica mencionando el paradigma a ser utilizado en la investigación; la fundamentación legal mediante normas y leyes vigentes relacionadas al tema de investigación; las categorías fundamentales mediante la superordinación y subordinación conceptual de cada una de las variables, seguido de la fundamentación teórica de las mismas; y finalmente el planteamiento de una hipótesis y señalamiento de las variables.

### **CAPÍTULO III**

En este capítulo se trató sobre la metodología de la investigación, donde se determinó el enfoque y la modalidad que lleva el trabajo investigativo; seguido del nivel o tipo de investigación; la población y muestra que fueron primordiales para la investigación; la operacionalización de variables; el plan de recolección de información; finalizando con el plan de procesamiento y análisis de la información para el establecimiento de resultados.

### **CAPÍTULO IV**

En el presente capítulo se trató sobre el análisis e interpretación de resultados de las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación los cuales sirvieron para el cálculo del chi cuadrado y la verificación de la hipótesis planteada.

### **CAPÍTULO V**

En este capítulo se estableció concretamente las conclusiones y recomendaciones que se suscitaron después de haber llevado adelante el proceso de investigación de campo.

### **CAPÍTULO VI**

En el presente capítulo se planteó la propuesta de solución al problema del trabajo de investigación mediante los pasos necesarios para el desarrollo e implementación de la misma.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA:**

“LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE Y SU APORTE DENTRO DE LA OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAS HOSTERÍAS DEL CANTÓN PALLATANGA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización del Problema**

El Ecuador tiene enormes potencialidades naturales y culturales para el desarrollo turístico. Según la ministra de Turismo Sandra Naranjo el turismo representa el 5,3% del PIB del país y se ha posicionado como la cuarta fuente de ingresos no petroleros convirtiéndose en uno de los principales ejes para la transformación de la matriz productiva. De esta forma la meta de Ecuador es hacer del turismo la primera fuente de ingresos no petroleros.

De acuerdo al Ministerio del Ambiente del Ecuador señala que con el objetivo de impulsar al sector público y privado, así como para emplear nuevas y mejores prácticas productivas y de servicios creó PUNTO VERDE como un instrumento que fomenta la competitividad del sector industrial y de servicios comprometiéndoles directamente con la protección y conservación del medio ambiente, logrando buenas

prácticas de turismo sostenible. Actualmente 10 empresas poseen este tipo de certificación en el país.

Además gracias al programa de certificación Smart Voyager de turismo sostenible en América del sur que en el año 2002 fue reconocido por la UNESCO como ejemplo para implementarse en todos los patrimonios de la humanidad, los cuales buscan minimizar los impactos ambientales que pueden causar una operación turística; el Ecuador ha podido desarrollar un buen turismo sostenible a nivel nacional logrando la certificación alrededor de 42 operaciones turísticas.

En la provincia de Chimborazo el turismo se ha venido desarrollando de manera creciente, aportando al desarrollo socioeconómico de la provincia. En cuanto a prácticas de turismo sostenible en la provincia no se lo ha desarrollado de manera adecuada usando herramientas y técnicas para su ejecución, así como la certificación de calidad para los servidores turísticos con los cuales se logra un mejoramiento en la calidad de los servicios.

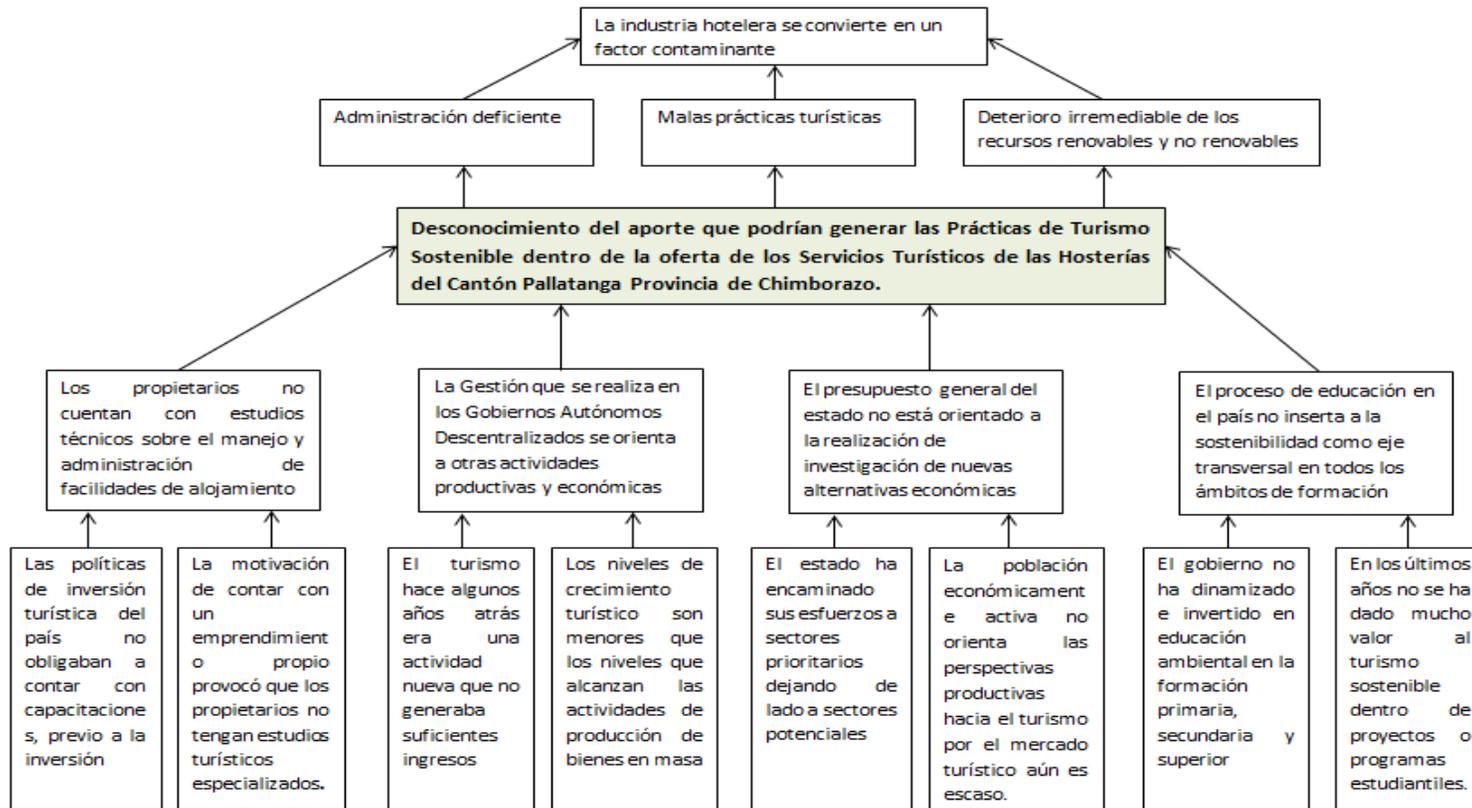
De acuerdo a la Viceprefectura de Chimborazo desde el año 2010 la provincia ha venido realizando acuerdos interinstitucionales con los actores públicos, privados y comunitarios conformando la llamada Mesa de Turismo Sostenible de Chimborazo, para desarrollar el turismo en general de la provincia. Además desde el 2012 así mismo se ha venido realizando reuniones con empresarios, operadores y estudiantes de turismo para analizar las potencialidades en cuanto a turismo sostenible; tratando el Primer Encuentro de Profesionales y Operadores de Turismo Sostenible ‘Chimborazo 2012’, y permitiendo el trabajo en ciertos cantones de la provincia contando con la ayuda de la calificadora internacional Rainforest Alliance.

El cantón Pallatanga posee una variedad de atractivos turísticos tanto de la categoría Manifestaciones Culturales como de Sitios Naturales los cuales son visitados por turistas nacionales e internacionales.

No posee una planta turística tan amplia para el mejor desarrollo del turismo pero sin embargo es un cantón que acoge gran cantidad de turistas por sus bellezas naturales. De acuerdo al GAD Municipal de Pallatanga, en su Plan de Ordenamiento Territorial del cantón el 56% de la planta turística corresponde a restaurantes; los cuales no poseen certificados de calidad y de buenas prácticas de sostenibilidad. Así mismo los servidores de alojamiento que no son en gran cantidad, específicamente las hosterías no todas manejan correctamente buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de sus servicios, así como la falta de una certificación de calidad de servicios y conservación del medio ambiente para su desarrollo total y posicionamiento en el mercado.

## 1.2.2 Análisis crítico

Gráfico N.- 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

El problema de la investigación ha sido causado debido a que los propietarios de las hosterías no cuentan con estudios técnicos sobre el manejo y administración de facilidades de alojamiento; dado que las políticas de inversión turística del país no obligaban a contar con capacitaciones previo a la inversión en sus negocios, así como la motivación de contar con un emprendimiento propio provocó que los propietarios no tengan estudios turísticos especializados.

Otra causalidad que generó el problema es debido a que la Gestión que se realiza en los Gobiernos Autónomos Descentralizados se orienta a otras actividades productivas y económicas; por razones obvias que el turismo hace algunos años atrás era una actividad nueva que no generaba suficientes ingresos, y además los niveles de crecimiento turístico son menores que los niveles que alcanzan las actividades de producción de bienes en masa en cada sector.

Se puede mencionar que otra de las causas de esta problemática es porque el presupuesto general del estado no está orientado a la realización de investigación de nuevas alternativas económicas; debido a que el estado ha encaminado sus esfuerzos a sectores prioritarios dejando de lado a sectores potenciales, igualmente porque la población económicamente activa no orienta las perspectivas productivas hacia el turismo por eso el mercado turístico aún es escaso.

Adicional a la problemática se puede mencionar las razones causales como el proceso de educación en el país que no inserta a la sostenibilidad como eje transversal en todos los ámbitos de formación; porque el Gobierno no ha dinamizado e invertido en educación ambiental en la formación primaria, secundaria y superior, igualmente dado que en los últimos años no se ha dado mucho valor al turismo sostenible dentro de proyectos o programas estudiantiles.

Razones por las que se han generado efectos como una administración deficiente dentro del sector de alojamiento, causando malas prácticas turísticas y un deterioro

irremediable de los recursos renovables y no renovables; los cuales han provocado que la industria hotelera se convierta en un factor contaminante.

### **1.2.3 Prognosis**

En el caso de no realizarse el siguiente trabajo de investigación, las Hosterías no podrán mejorar en cuanto a la optimización de la calidad de sus servicios y seguirán existiendo impactos negativos dentro de la calidad del ambiente así como en su oferta de servicios turísticos generados por esta actividad.

De tal manera que si se realiza la presente investigación se podrá mejorar la calidad de los servicios turísticos de las hosterías así como la conservación ambiental, además se logrará un mejor desarrollo turístico y socioeconómico del cantón.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es el aporte de las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo?

### **1.2.5 Interrogantes (Preguntas Directrices)**

¿Qué prácticas de turismo sostenible se pueden desarrollar en las hosterías del cantón Pallatanga?

¿Cuál es la oferta actual de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga?

¿Cuáles son las alternativas de solución para el problema planteado?

## **1.2.6 Delimitación del Problema**

### **1.2.6.1 Delimitación de Contenido**

- ✓ **Campo:** Turismo
- ✓ **Área:** Sostenibilidad
- ✓ **Aspecto:** Prácticas de Turismo Sostenible

### **1.2.6.2 Delimitación Espacial**

El presente proyecto de investigación se realizó en el cantón Pallatanga provincia de Chimborazo, el mismo que se encuentra localizado al sur occidente de la provincia de Chimborazo, a 1.285 msnm, limita al norte con el cantón Colta, al sur con Cumandá, al este con Guamote y Alausí y al oeste con la provincia de Bolívar; con las coordenadas geográficas de 1° 59' 52" S de latitud y 78° 57' 56" W de longitud.

### **1.2.6.3 Delimitación Temporal**

La realización del presente trabajo investigativo se efectuó en el período comprendido entre el mes de octubre del 2014 y enero del 2015.

## **1.3 Justificación**

El aporte de este proyecto de investigación sirve para el mejoramiento de la calidad de los servicios en las hosterías del cantón Pallatanga, mediante la implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible, el cual busca conservar la naturaleza así como un mejoramiento en los productos y servicios turísticos y la calidad de vida de todos los beneficiarios, logrando un mejoramiento y mayor dinamización de esta actividad.

La importancia que tiene un proyecto de tales características es su grado de conciencia para el cuidado de la naturaleza y el mejoramiento de las actividades turísticas las cuales son una fuente principal para la economía y el desarrollo del país.

Se ha determinado que con las prácticas de turismo sostenible además de conservar la naturaleza se busca eliminar aquellos impactos negativos que perturban al desarrollo de las empresas o negocios dentro de todo tipo de actividad turística, así mismo mediante la implementación de estas prácticas se comprobará que la inversión hacia el cuidado de la naturaleza ayudará a reducir los costos de operación y un aumento en ventas.

Por tal motivo y tomando en cuenta varios aspectos se considera que un proyecto de tales características puede tener bastante acogida tanto para los pobladores del cantón Pallatanga así como los propietarios de las hosterías u otros negocios turísticos, quienes de una u otra forma serán los beneficiarios, igualmente satisfaciendo las necesidades y expectativas de los turistas, logrando brindarles un gran ejemplo de conservación de la naturaleza y sus atractivos para las futuras generaciones.

Por ello, y considerando que el turismo sostenible es el auténtico futuro del turismo, se cree que es viable y se espera generar un turismo consiente y responsable generador de fuentes de empleo y desarrollo socioeconómico y cultural.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Investigar el aporte de las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar las prácticas de turismo sostenible que se podrían desarrollar en las hosterías del cantón Pallatanga.
- ✓ Definir cuál es la oferta actual de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga.
- ✓ Diseñar una propuesta para la solución del problema planteado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

**Trabajo investigativo 1:** “Propuesta de un plan de desarrollo turístico sostenible para la parroquia Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.”

**Autor:** Gavín Quinchuela Brenda Tatiana

**Institución:** Tesis realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**Período:** Año 2013

Tesis realizada para optar el título de Ingeniería en Ecoturismo

#### **Conclusiones:**

- La parroquia Licto, posee una gran riqueza natural y cultural que puede aprovecharse sosteniblemente, mediante el desarrollo de la actividad turística ya que se evidencia su gran potencial, sin embargo esta potencialidad se ve disminuida por la deficiente dotación de servicios básicos, la escasa implementación de facilidades turísticas y la inexistencia de la planta turística desarrollada.
- La participación de los sectores públicos, privados y comunitarios involucrados de manera directa e indirecta en la actividad turística permitieron la construcción del plan que define una visión conjunta e integral para el desarrollo sostenible del turismo y los

objetivos estratégicos que orienten la ejecución de los programas y proyectos en los próximos cinco años.

- El Plan de Desarrollo Turístico Sostenible de la parroquia Licto se constituye en una herramienta estratégica de planificación y articulación de la política turística local con la política nacional establecida en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador 2020 (PLANDETUR 2020), lo cual permite que los programas y proyectos formulados puedan contribuir a la consecución del Sumak Kawsay al ser financiados por instituciones públicas así como también por organismos de cooperación.

#### **Recomendaciones:**

- Se recomienda dotar y mejorar la calidad de los servicios básicos en la parroquia Licto, ya que los mismos constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la actividad turística y especialmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

- Establecer alianzas estratégicas interinstitucionales entre las universidades, fundaciones, instituciones públicas y privadas, para orientar el trabajo enfocado en el modelo de desarrollo turístico.

- El Plan de Desarrollo Turístico Sostenible de la Parroquia Rural de Licto al haberse realizado participativamente establece una visión filosófica a cinco años, razón por la cual se recomienda que una vez ejecutado el plan se pueda realizar su revisión y evaluación, y en caso de requerirse replantearlo, sea en un proceso compartido entre los actores del turismo.

#### **Comentario:**

El Ecuador posee una gran riqueza tanto natural como cultural, por ende esto ayuda a tener un mejor desarrollo turístico, el cual se lo debe aprovechar sosteniblemente para convertirse en una potencia turística, donde exista beneficiarios, alcanzando el mejoramiento de la calidad de vida; esto se lo puede lograr en conjunto con los actores

públicos, privados y comunitarios, construyendo estrategias y planes de manejo que se puedan cumplir para el desarrollo del turismo, convirtiéndolo en la mejor fuente de ingresos para el país.

**Trabajo investigativo 2:** “Elaboración de un plan estratégico para el desarrollo turístico sostenible de la parroquia Huigra, cantón Alausí, provincia de Chimborazo.”

**Autor:** Maldonado Casanova Gabriel Enrique

**Institución:** Tesis realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**Período:** Año 2012

Tesis realizada para optar el título de Ingeniería en Ecoturismo

**Conclusiones:**

- En cuanto a la planta turística existente podemos mencionar que solamente existen prestadores de servicios turísticos de hospedaje y alimentación, presentando falencias en el servicio, debido a la falta de capacitación y mejoramiento de su infraestructura y operatividad.
- Para la elaboración de los programas proyectos, formulados en el plan están basados sobre los aspectos de gobernabilidad turística, conservación ambiental, revitalización del patrimonio ferroviario y arqueológico, mejoramiento de la infraestructura y servicios turísticos, y la creación de nuevos productos turísticos sostenibles, todos estos enfocados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la parroquia, venida a menos por la falta de fuentes innovadoras de trabajo, que ha provocado una migración masiva hacia el exterior y las principales ciudades del país.
- El plan estratégico de desarrollo turístico sostenible tiene un horizonte de cumplimiento de 5 años, los programas y proyectos tienen metas para el aprovechamiento de los

productos creados de acuerdo a las necesidades identificadas en los lineamientos estratégicos, los mismos que se acoplarán a la planificación del PLANDETUR 2020.

**Recomendaciones:**

-Articular una agenda conjunta de trabajo entre todos los niveles de participación de la parroquia, sean estos comunitarios, religiosos, prestadores de servicios turísticos, autoridades, comerciantes, escuelas, colegios y población en general para así evitar conflictos de intereses, que pueda truncar cualquier recurso, sea este económico o científico que este destinado para el beneficio de Huigra.

- Realizar la gestión con cada uno de los involucrados en el plan para el financiamiento que permita la implementación de los proyectos, esta gestión debe ser realizada 6 meses antes del inicio del nuevo periodo fiscal

- El plan estratégico de desarrollo turístico de la parroquia Huigra, debe convertirse en una herramienta primordial del desarrollo socio cultural, económico y ambiental de la parroquia, en donde cada uno de los actores sociales, políticos y económicos de la provincia, el cantón y la parroquia, asuman con responsabilidad, eficiencia y eficacia sus roles y funciones en beneficio del progreso Huigra, mediante aprobación de la Junta Parroquial.

**Comentario:**

Desafortunadamente se puede decir que ciertas parroquias y cantones del Ecuador no se han desarrollado turísticamente, debido a la mala gestión por parte de las autoridades competentes y encargadas del desarrollo de los mismos; lo cual provoca el desconocimiento de estos lugares que tienen alto potencial turístico. Por ende la planta turística no se ha desarrollado completamente para ofrecer servicios turísticos. Además por el desconocimiento acerca del turismo con su potencial económico y social no se ha podido aprovechar ciertos recursos de la naturaleza y atractivos turísticos para el

desarrollo turístico de los cantones o parroquias; provocando en ciertos casos contaminación ambiental, que es además una falencia para la afluencia turística. Por eso es necesario elaborar planes, proyectos y programas para dinamizar el turismo en los cantones que poseen riqueza natural y cultural, además motivando en el cuidado de la naturaleza con las buenas prácticas turísticas y su aprovechamiento para generar economía y potencialidad turística.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

El proyecto de investigación se fundamenta en el paradigma Crítico-Propositivo; critico porque mediante el estudio y la comprensión del contexto del problema de investigación, se puede colaborar al mejor desarrollo turístico de las hosterías del cantón Pallatanga, las cuales son de mucha importancia y necesarias para la conservación de la naturaleza y mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos; además el proyecto investigativo es propositivo porque en base a la investigación e información generada de acuerdo al problema se puede proponer una alternativa de solución para desarrollar de forma positiva y efectiva las prácticas de turismo sostenible en la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga.

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR**

#### **TÍTULO II**

#### **DERECHOS**

##### **Capítulo séptimo**

##### **Derechos de la naturaleza**

Art. 71.- La naturaleza o Pachamama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda.

El Estado incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los

mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas.

Art. 73.-El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales.

Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

Art. 74.-Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

## **TÍTULO VII**

### **RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR**

#### **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.

2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.

3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.

4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.

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. Además de la sanción correspondiente, el Estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleve la reparación integral, en las condiciones y con los procedimientos que la ley establezca. La responsabilidad también recaerá sobre las servidoras o servidores responsables de realizar el control ambiental. Para garantizar el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, el Estado se compromete a:

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.

Art. 399.- El ejercicio integral de la tutela estatal sobre el ambiente y la corresponsabilidad de la ciudadanía en su preservación, se articulará a través de un sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, que tendrá a su cargo la defensoría del ambiente y la naturaleza.

### **Sección tercera**

#### **Patrimonio natural y ecosistemas**

Art. 406.- El Estado regulará la conservación, manejo y uso sustentable, recuperación, y limitaciones de dominio de los ecosistemas frágiles y amenazados; entre otros, los páramos, humedales, bosques nublados, bosques tropicales secos y húmedos y manglares, ecosistemas marinos y marinos-costeros.

## **LEY DE TURISMO**

### **CAPITULO I**

#### **GENERALIDADES**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

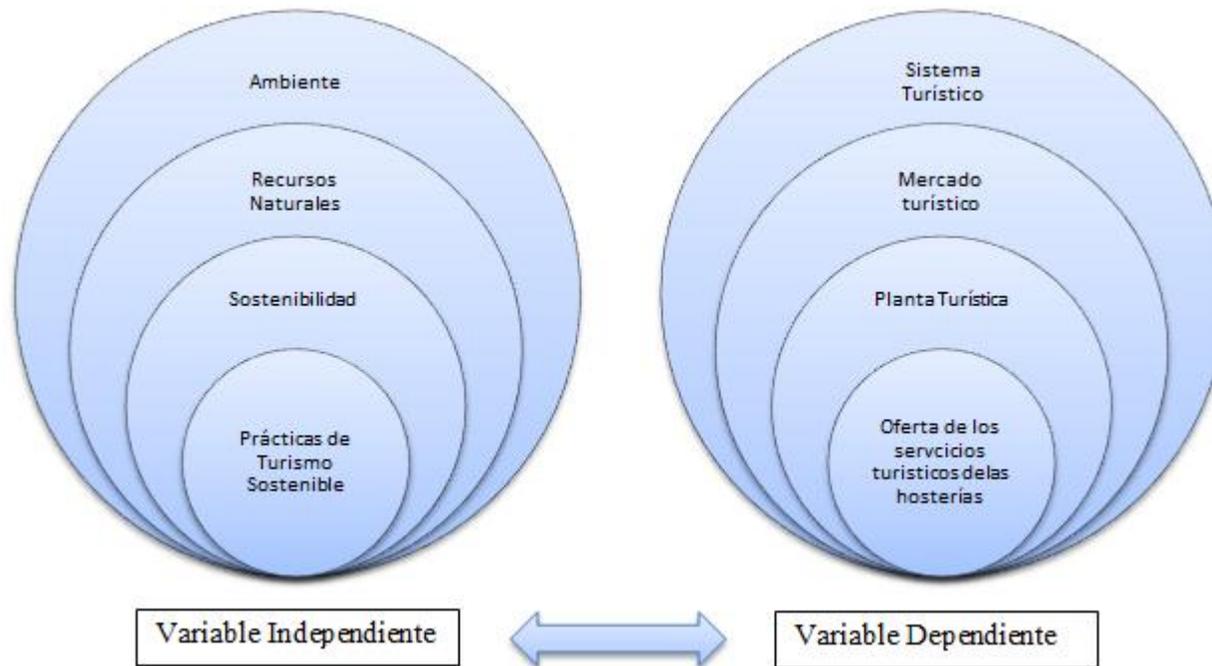
a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;

b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

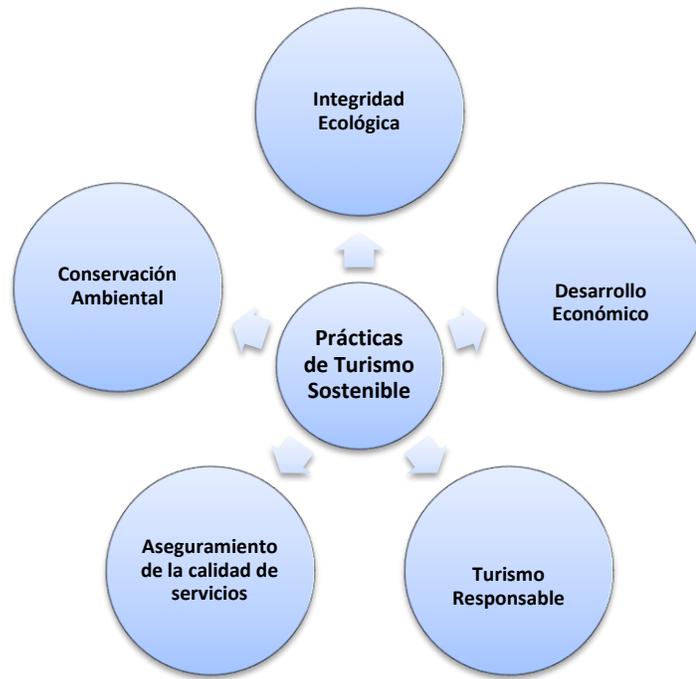
## 2.4 Categorías Fundamentales

Gráfico N.- 2: Superordinación Conceptual



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

**Gráfico N.- 3** Subordinación conceptual de la Variable Dependiente



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

**Gráfico N.- 4** Subordinación conceptual de la Variable Independiente



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

## **2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **AMBIENTE**

El ambiente es considerado aquel medio donde se relaciona la naturaleza con el ser humano, una definición muy clara es “El medio ambiente es un sistema complejo y dinámico en el cual se interrelacionan dos subsistemas: el natural (o bio-físico) y el humano (o socio-cultural).” (Otero, 1998, p. 19)

Además el medio ambiente se puede definir como “el conjunto de sistemas sociales y naturales en el que conviven personas y otros organismos, y del cual obtienen su sustento”. (Muthoka, Rego, & Jacobson, 1995, p. 19)

De las definiciones anteriores se puede entender que el Ambiente es aquel medio donde se interrelacionan el sistema natural y el humano, mediante el cual obtienen un sustento.

Se podría definir el medio ambiente como “todo el espacio físico que nos rodea y con el cual el hombre puede interaccionar en sus actividades”. (Ponce de León, 2001, p. 14)

El medio ambiente “es el conjunto de factores físicos y químicos que rodea a los seres vivos. A estos factores se les llama factores abióticos o biotipo”. “Los elementos que forman el medio ambiente están estrechamente relacionados, sin embargo, se les suele dividir, para su estudio, en factores abióticos y factores bióticos”. (de la Llata Loyola, 2003, p. 40)

El medio ambiente entonces está compuesto por los factores físicos y químicos los cuales rodean a los seres vivos, y en el cual interaccionan para sus actividades.

## **RECURSOS NATURALES**

Los recursos naturales son aquellos recursos encontrados por el ser humano dentro de la naturaleza, los cuales son usados y aprovechados para su beneficio.

Se considera como recurso natural a “aquellos recursos que el hombre va encontrando en el medio físico y biológico natural, o modificado en función del avance de sus conocimientos científicos-tecnológicos, y que permiten satisfacer necesidades humanas”. (Morello, citado por Carretero, 1992).

EL concepto de recurso natural se refiere a una forma particular de observar la relación ser humano-naturaleza, a través de una acción específica: la utilización o el aprovechamiento. Es decir, recurso natural es un concepto antropocéntrico, pues privilegia al ser humano, sus necesidades e ideas, respecto a su entorno.

El carácter antropocéntrico de los recursos naturales ha sido desarrollado de una forma particular por las sociedades “occidentalizadas” y tienen su base en la siguiente proposición: un recurso no existe sin alguien que lo use, los recursos existen en su carácter de naturaleza humanizada. (Moreno, 2005, p. 48)

De acuerdo a las definiciones citadas anteriormente se puede identificar que ambos autores consideran que los recursos naturales son utilizados y aprovechados de acuerdo a sus conocimientos por el ser humano para satisfacer sus necesidades.

Se conoce como recurso natural a cada bien y servicio que surge de la naturaleza de manera directa, es decir, sin necesidad de que intervenga el hombre. Estos recursos resultan de vital importancia para el desarrollo del ser humano, ya que brindan la posibilidad de obtener

alimentos, producir energía y de subsistir a nivel general.  
(Definición.De, s.f., ¶ 1)

En el caso de los recursos de origen natural, se habla de dos clases: los recursos agotables, que inevitablemente se acabarán en algún momento ya que no pueden volver a producirse (como el petróleo o las explotaciones mineras), y los recursos renovables (que pueden regenerarse, siempre que la explotación no sea excesiva, como los bosques). (¶ 3.).

“Existen diversas clasificaciones de los recursos naturales pero predomina para su clasificación la velocidad de reposición de estos”:

- ✓ Recursos no renovables
- ✓ Recursos no renovables con servicios reciclables
- ✓ Recursos renovables
- ✓ Recursos ambientales. (Romero, citado por Córdova, s.f.)

En resumen si bien los recursos naturales no son creados por el hombre, su acción antrópica provoca su desgaste y hasta el agotamiento y esto pone en peligro la satisfacción de sus necesidades y la continuidad de la vida en la tierra. Y esto en base imprescindible para la continuidad de la especie humana. (Córdova, s.f., p. 24)

Otra de las definiciones más claras es que recurso natural es la “Denominación que se aplica a la totalidad de las materias primas y de los medios de producción aprovechables en la actividad económica del hombre”. (Rioduero, citado por Sánchez & Guiza, 1989).

De acuerdo a los criterios anteriores se entiende además que los recursos naturales son aquellos bienes y servicios que brotan de manera directa desde la naturaleza, sin la intervención de la mano del ser humano y que sirven para la subsistencia a nivel general; también se puede conocer que para clasificar a los recursos naturales se toma en cuenta la velocidad de su reposición, tal como lo dice Romero.

## **SOSTENIBILIDAD**

Se puede decir que la sostenibilidad abarca todo en cuanto a la conservación para mantenerlo en el tiempo y que las futuras generaciones lo puedan utilizar.

La sostenibilidad es un marco de referencia, un cúmulo de valores, un conjunto de principios, que dan lugar a un proceso abierto en pos de la perdurabilidad. Esta búsqueda de la perdurabilidad se aplica tanto al diseño del modelo de desarrollo, como al entorno natural, con la finalidad de mantener y mejorar las condiciones de vida de las generaciones que ahora viven y de las que lo harán en el futuro, al tiempo que se salvaguardan las formas de vida no humanas. La sostenibilidad es, de esta manera, una apuesta rotunda de futuro.

Asumir la sostenibilidad supone un cambio de patrones, sustancial e irreversible, que transforma algunas convicciones, muchas pautas de conducta, bastantes actitudes y muy diversas actividades, abordando todas las multiplicidades del hacer humano. Es un compromiso material y moral con lo que está siendo y lo que ha de ser; por eso, el camino de la sostenibilidad se recorre, ante todo, con la asunción de la propia responsabilidad, individual y colectiva. Para avanzar en este camino, es necesario contar con la mejor estrategia y utilizar los mejores medios, es decir, hay que aplicar la estrategia del “desarrollo

sostenible” y las herramientas e instrumentos que lo posibilitan.  
(González & Muñoz Torres, 2010, p. 6)

De acuerdo con la definición anterior se puede notar algo muy importante, que para desarrollar la sostenibilidad se debe tener principios por parte de las personas, para buscar la perdurabilidad logrando un mejoramiento en las condiciones de vida actual y futura.

“La sostenibilidad es atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social (es lo que se conoce como Triple Vertiente de la Sostenibilidad)”. (Estévez, 2013, ¶1).

“Por otra parte el concepto de sostenibilidad surge por vía negativa, como resultado de los análisis de la situación del mundo, que puede describirse como una “emergencia planetaria”, como una situación insostenible que amenaza gravemente el futuro de la humanidad”. (Bybee, citado por Macedo, 2005).

De los dos conceptos anteriores se puede nota que de una forma la sostenibilidad ayuda a atender las necesidades actuales sin danar la economía, el cuidado ambiental y el bienestar social para que las generaciones futuras puedan satisfacer sus necesidades; por la otra parte dice que la sostenibilidad surge por via negativa, esto se entiende debido a que el planeta Tierra esta sufriendo muchos cambios negativos los cuales son debido al mal cuidado del ser humano y su irresponsabilidad con la naturaleza causando una amenaza a la humanidad, con lo cual no se puede hacer nada.

Ademas la sostenibilidad implica varias dimensiones para su desarrollo; asi como lo dice el siguiente autor:

Se puede observar que el desarrollo sostenible o sostenibilidad involucra dimensiones económicas, ecológicas y sociales, las cuales, para los propósitos de la presente investigación, pueden definirse como sigue:

- ✓ Sostenibilidad ecológica: El ecosistema mantiene sus principales características que son fundamentales para su supervivencia en el largo plazo.
- ✓ Sostenibilidad económica: El manejo sostenible de los recursos naturales produce una rentabilidad que hace atractiva su continuación.
- ✓ Sostenibilidad social: Los beneficios y costos de la administración del sistema se distribuyen equitativamente entre los diferentes grupos y generaciones y se obtiene un grado de satisfacción de las necesidades que hace su continuación posible. (Muller, 1996, p. 5)

Mediante esta información se puede interpretar que para que exista la sostenibilidad tanto a nivel nacional como mundial; se la debe desarrollar ecológica, económica y socialmente, los cuales juntos contribuyen a satisfacer las necesidades tanto humanas como de la naturaleza y su supervivencia mutua.

Para un mejor entendimiento se menciona definiciones muy claras de la sostenibilidad tales como:

“Sostenibilidad es la cantidad de consumo que puede continuar indefinidamente sin degradar los stocks de capital, incluyendo los stocks de capital natural”. (El Serafy, citado por de Camino & Muller, 1991)

“Sostenibilidad es el mantenimiento de la producción en el tiempo, sin degradación de la base de recursos naturales de la cual dicha producción es dependiente”. (Young, citado por de Camino & Muller, 1991)

“Sostenibilidad es la habilidad de un agroecosistema de mantener la productividad cuando es sometido a una fuerza perturbadora mayor; también como la capacidad de un sistema para mantener su productividad a pesar de una perturbación o alteración mayor”. (Conway, citado por de Camino & Muller, 1991).

Según los tres autores mencionados anteriormente se puede señalar que toman a la sostenibilidad relacionada a la naturaleza y su cuidado para mantener la producción en el tiempo, sin que esta se degrade.

#### **2.4.1.1 Fundamentación teórica de la subordinación conceptual de la variable independiente**

### **PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE**

El turismo sostenible se considera aquel tipo de turismo que se lo practica de forma consciente, sin dañar la naturaleza, así como el ahorro en costos de producción de los prestadores de servicios; por tanto las prácticas de turismo sostenible sería poner en práctica aquel tipo de turismo que imparte consciencia en la conservación de la naturaleza para el uso presente y futuro de las generaciones.

Según la OMT señala que el turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo, la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (OMT, citado por Cardoso, s.f.)

Cardoso menciona que en 1997 en la revista *Annals of Tourism Research*, Philippa Hunter Jones considera que el concepto de turismo sostenible “tiene por objeto proteger los recursos turísticos y satisfacer las necesidades y deseos de los turistas, los agentes privados y públicos del sector, y los residentes”. (Hunter, citado por Cardoso, s.f.)

Cardoso señala que en 1999 surge un aporte, una aseveración por parte de Wearing y Neil, quienes dicen que el turismo sostenible es “aquel que reporta beneficios económicos al tiempo que mantiene la diversidad y la calidad ecológica, es decir conjuga la conservación con el desarrollo económico”. (Wearing, citado por Cardoso, s.f.)

Entonces se puede decir que las prácticas de un turismo sostenible son poner en práctica todos los cuidados y la conservación de los recursos de la naturaleza, atractivos turísticos y culturales para que las futuras generaciones lo puedan seguir usando y aprovechando para el turismo, satisfaciendo las necesidades del turista.

### **Conservación ambiental**

La conservación ambiental se refiere al cuidado de toda la naturaleza, de todo el ambiente que nos rodea, para garantizar la subsistencia de los seres humanos en el planeta Tierra.

Una definición muy clara de la conservación ambiental es el: Manejo de los recursos ambientales: aire, suelo, agua, minerales y especies vivientes, que busca elevar la calidad de vida humana, por medio de la administración del uso antrópico de la biosfera, de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales, y a la vez mantener las posibilidades de uso para las futuras generaciones. En consecuencia la conservación es positiva, y

comprende la preservación, el mantenimiento, la utilización sustentable, la restauración y el mejoramiento del entorno natural. (Fraume, 2006, p. 73)

Otra de las definiciones más claras presentada en 1980 por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y Recursos Naturales es: "La utilización humana de la biosfera para que rinda el máximo beneficio sostenible, a la vez que mantiene el potencial necesario para las aspiraciones de futuras generaciones". (UICN, citado por Naturaeduca, s.f.)

### **Integridad ecológica**

La integridad ecológica se puede decir que es cuando un lugar funciona saludablemente sin daños algunos, y que pretende estar integro, bien cuidado y lleno de vida. Según el ensayo de Brendan Mackey:

La integridad ecológica se refiere al funcionamiento permanente saludable o apropiado de los ecosistemas a escala global, local, así como a su provisión continuada de recursos renovables y servicios ambientales. Los seres humanos pueden intervenir en estos sistemas en formas que socavan sus capacidades de autosostenibilidad. (Mackey, s.f., p. 68)

Además la Integridad ecológica de un sitio "es la capacidad de un sistema ecológico de soportar y mantener una comunidad de organismos, cuya composición de especies, diversidad y organización funcional son comparables con los hábitats naturales dentro de una región particular". (Parrish et al., citado por INBio & SOMASPA, 2006)

## **Desarrollo económico**

Se puede entender por desarrollo económico al aumento en los ingresos económicos de un país, ya sea por el desarrollo y mejoramiento de cualquier producto que haya sido reformado para generar estas ganancias.

Un concepto muy claro de desarrollo económico es:

El proceso de crecimiento del ingreso o del producto total y per cápita acompañado de cambios en la estructura social y económica de un país, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de Importaciones y Exportaciones, etc. (Eco-finanzas, s.f., ¶2 )

El desarrollo económico, tal como lo enuncia Rondo Cameron, significa:

Crecimiento económico acompañado por una variación sustancial en las estructuras o en la organización de la economía, por ejemplo, pasar de una economía local de subsistencia a mercados y comercio, o el crecimiento relativos de la producción de bienes industriales y servicios respecto de la agricultura”. (Rondo, citado por ZONAECONOMICA, s.f.)

## **Aseguramiento de la calidad de servicios**

Se puede definir como aseguramiento de la calidad de servicios al correcto uso y prestación de servicios, mejorándolos continuamente para satisfacer las necesidades de los consumidores, logrando su fidelización.

Según la norma ISO “es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad”. (ISO, citado por Instituto Aragonés de Fomento, s.f.)

También una definición muy clara del aseguramiento de la calidad es “el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser”. (López, 2011, ¶5)

### **Turismo responsable**

Un turismo responsable se considera cuando un turista tiene respeto por los lugares que visita así mismo por las culturas que visita, sin causar daños a la naturaleza ni a las personas de su entorno.

Se puede decir además que “El término Turismo Responsable (TR) hace referencia a la actitud de respeto en relación a los lugares y a las personas con las cuales el viajero entra en contacto a lo largo de su estancia en el país que visita”. (Ethnic, s.f., ¶1)

Se puede definir al turismo responsable:

Como un movimiento social a favor de un turismo sostenible, y que tendría tres ámbitos de actuación. Por un lado, denunciar los impactos negativos que el turismo conlleva o puede suponer en las sociedades anfitrionas y su medioambiente, e implicarse en el acompañamiento y solidaridad con los colectivos afectados. Por otro, establecer modelos de desarrollo turístico sostenibles y específicos para cada zona de destino. Y en tercer lugar, valorar y reclamar la responsabilidad de todos los agentes que participan en el proceso turístico (viajeros, anfitriones, tour-operadores e instituciones públicas) a la hora de

favorecer modelos turísticos sostenibles. (Turismo Responsable, s.f., ¶9)

## **2.4.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **SISTEMA TURÍSTICO**

Se puede considerar un sistema turístico a todos los servicios e instalaciones que actúan conjuntamente para satisfacer las necesidades de los visitantes logrando mantener su afluencia.

Algo muy importante es que “para el análisis de la actividad turística se establece un sistema espacial y socioeconómico (el llamado sistema turístico), cuyos elementos fundamentales son: los recursos, la demanda, los factores que inciden en la oferta, y las empresas turísticas”. (Antón & González, 2005, p. 63)

El sistema turístico es considerado como el “Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística, producto turístico) interrelacionados que propiciarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre”. (Boullon, citado por Arauz, s.f.)

Algo de mucha importancia es que “en el sistema turístico podemos distinguir tres grandes elementos que funcionarán, hasta cierto punto, como subsistemas, estos son los denominados dinámico, estático y consecencial”. (Mathieson & Wall, citado por Santana, 1997)

De las definiciones anteriores se puede decir que los autores consideran que el sistema turístico lo conforman conjuntamente todas las personas, empresas, atractivos, poblaciones, productos turísticos, turistas, recursos que estén involucrados

con el turismo; los cuales están interrelacionados entre sí para satisfacer las necesidades y expectativas de un turista.

## **MERCADO TURÍSTICO**

Se entiende que dentro del mercado turístico es donde va a tener corriente la oferta y la demanda turística, en el caso de Ecuador turísticamente se pretende ganar una gran cantidad de demanda siempre y cuando se maneje el turismo sostenible para conservar los recursos y productos turísticos; con este mismo caso se pretende mejorar el turismo en el cantón Pallatanga logrando una mayor afluencia turística ofreciendo productos turísticos de buena calidad.

Se puede indicar que para definir el mercado turístico:

Vamos al diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. En él, se define mercado como: “estado y evolución de la oferta y demanda de un sector económico dado”. Teniendo en cuenta que nos encontramos en el sector turístico, podríamos definir mercado turístico como: “el estado y evolución de la oferta y la demanda del sector turístico”. (Olmos & García, 2011, p. 22)

Es muy importante saber que “el mercado turístico por su propia naturaleza implica de forma genérica un mercado de gran tamaño, que inicialmente podría identificarse como toda la geografía mundial, dándose al mismo tiempo un alto nivel de dispersión de la clientela en esa amplitud geográfica”. (del Alcázar, s.f., p. 54)

Se puede decir entonces que el mercado turístico es un mercado muy amplio que se puede identificar a nivel mundial, dado que en cualquier país del mundo puede existir oferta y demanda dentro del sector turístico.

Es necesario mencionar que:

En el caso del mercado turístico se dan una serie de peculiaridades que lo diferencian del resto de mercados de intercambio de bienes. El aspecto más destacado del mercado turístico es la amplitud de su demanda. Los demandantes de un producto turístico “superan” las fronteras físicas, ya que el producto turístico no se desplaza sino que es el turista el que viaja en busca de un determinado servicio o producto turístico.

(...). Desde el punto de vista económico, el mercado turístico constituye el lugar de encuentro entre la oferta y la demanda turística. (Vértice, 2007, p. 21)

Para tener más claro el significado de mercado turístico:

Nos señala Eladio Angulo al respecto, que son muchas las definiciones que en la red se pueden encontrar para el mercado turístico, una bastante completa es la adaptación sistemática y coordinada de políticas de quienes emprenden negocios turísticos, privados o estatales, sobre el plano local, regional, nacional o internacional, tendientes a la óptima satisfacción de determinados grupos de consumidores en búsqueda de un apropiado beneficio. Otra definición encontrada es la de un proceso continuo y secuencial a través del cual la dirección de las organizaciones turísticas y hoteleras, planea, investiga y controla las actividades diseñadas para satisfacer tanto las necesidades y deseos de los clientes, como sus propios objetivos organizacionales. (Angulo, citado por Mora, 2006)

Se entiende entonces que dentro del mercado turístico es donde va tener movimiento la oferta y la demanda turística, sea a nivel local, nacional o internacional, ya que lo que busca turísticamente cada país es ganar una gran cantidad de demanda, ofertando

siempre todos los servicios y productos turísticos que están a su alcance, logrando la satisfacción de los turistas que hacen uso de tales servicios.

## **PLANTA TURÍSTICA**

La planta turística se puede definir como aquellos prestadores de servicios que hacen posible que la actividad turística sea posible, alcanzando la satisfacción y expectativas de los turistas consumidores.

A la planta turística “se le llama a un subsistema encargado de elaborar los servicios que se venden a los turistas, integrado por dos elementos: equipamiento e instalaciones, llamados también facilidades”. (Saavedra, Durán, & Durandal, 2004)

Además también se considera que:

La planta turística es el registro de todas las instalaciones y los equipos de producción de los servicios turísticos de un país, y se les denomina equipamiento que se subdivide en cuatro categorías:

- Alojamiento.
- Alimentación.
- Esparcimiento.
- Otros servicios.(Arauz, s.f., ¶25)

Otra definición clara es que:

Este elemento es conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar. La planta entonces es la encargada de atender y satisfacer todas las necesidades y deseos de los turistas.

La planta turística cuando es planificada y no espontánea, se desarrolla tomando en cuenta las características y ubicación de los atractivos existentes en su área de influencia inmediata (o próxima) y las actividades que en virtud de éstos realizarán los turistas. Surgen así los núcleos receptores constituidos por el equipamiento y las instalaciones que proveerán los servicios demandados por sus visitantes. (Quesada, Elementos del Turismo, 2000, p. 195)

De esta manera se entiende que la planta turística es el conjunto de productos y servicios que se les brinda a los visitantes para satisfacer sus necesidades, deseos o expectativas, de acuerdo a sus requerimientos en el ámbito turístico.

La planta turística lo conforman todos los servicios turísticos directos proporcionados por los prestatarios turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes.) La diferencia con la infraestructura es que aquella consta de los servicios básicos, generalmente suministrados por el aparato estatal. Mientras que la planta turística incorpora los servicios turísticos propiamente dichos: alojamiento, transportación, agencias de viaje, agencias emisoras.

Este elemento también es conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar. A los distintos elementos que conforman la planta turística les corresponde atender y satisfacer todas las necesidades y deseos de los turistas en cuanto a su alojamiento, alimentación y diversión.

La planta turística, cuando es planificada en lugar de aparecer de manera espontánea, se desarrolla tomando en cuenta las características

y ubicación de los atractivos existentes en su área de influencia inmediata (o próxima) y las actividades que en virtud de estos realizarán los turistas. Surgen así los núcleos receptores constituidos por el equipamiento e instalaciones que proveerán los servicios demandados por sus visitantes. (Quesada, 2000, p. 188)

(...) “La planta turística, tanto por la naturaleza de sus componentes, como por su organización, es una consecuencia de la modernidad, pues, anteriormente, el turismo como actividad productiva y fenómeno sociocultural funcionaba de manera no planificada”. (p. 189)

(...) “El “producto turístico” de la planta se desarrolla conforme a las características del espacio en que se ubica y, principalmente, considerando los deseos de sus usuarios”. (p.189)

Algo muy importante a saber es que la planta turística:

Es complemento de la infraestructura y es la que le ofrece a los turistas los servicios directamente como: Hoteles, restaurantes, clubes nocturnos, discotecas, bares, casinos, cines, teatros, clubes deportivos, agencias de viaje, casas de cambio de moneda, agencias de información, alquiler de vehículos, etc. (Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica, s.f., p. 50)

Entonces dadas las definiciones anteriores se puede decir que la planta turística lo conforman una infinidad de prestadores de servicios, los cuales son de mucha importancia para el desarrollo del turismo, porque sin esta no habría un turismo organizado; ya que la planta turística lo conforma todas las instalaciones y equipo de producción de bienes y servicios turísticos que se encargan de satisfacer las

necesidades y los requerimientos de los turistas en su desplazamiento y estancia en su lugar deseado.

Además se puede señalar que de la planta turística depende el desarrollo turístico de un país, ya que gracias a ella puede existir la mayor afluencia turística a sus atractivos y lugares turísticos.

#### **2.4.2.1 Fundamentación teórica de la subordinación conceptual de la variable dependiente**

### **OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAS HOSTERÍAS**

En cuanto a la oferta de los servicios turísticos se puede entender que son aquellas prestaciones de servicios que pueden brindar una empresa o un servidor turístico hacia los turistas. En cuanto a la oferta de los servicios turísticos de las hosterías son todos los diferentes servicios turísticos que la hostería posee para brindarle al turista a cambio de dinero.

La oferta “Es conocida como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar”. (Quesada, citado por Arauz, s.f.)

La oferta turística “está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico.”(Boullón, citado por Saavedra, Durandal & Durán, 2004)

Se define con mayor precisión a la oferta turística como: “el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo.”(OMT, citado por Saavedra et al., 2004)

Algo muy claro es que la oferta turística “está integrada por el conjunto de productos y servicios turísticos que las empresas turísticas ofertan en el mercado. La oferta turística está condicionada por las peculiaridades propias de los productos que se intercambian en los mercados turísticos”. (Vértice, 2007, p.43)

Entonces se puede decir que la oferta de los servicios turísticos, relacionándola en las hosterías son todos aquellos servicios turísticos disponibles que ofertan a los turistas durante su visita a las mismas.

### **Alojamiento**

El alojamiento es un servicio turístico de descanso, con todos los servicios necesarios, el cual es prestado a un turista durante un determinado tiempo a cambio de una cantidad de dinero.

Se entiende por alojamiento turístico todo edificio o inmueble destinado a servir para vivienda durante el periodo de ocio que se pasa fuera de tu domicilio habitual, mediante el alquiler a una empresa que oferta sus instalaciones y servicios a cambio del pago de una cantidad económica. (Casa Chon, s.f., ¶1)

Uno de los conceptos más claros de alojamiento es:

Todo establecimiento que presta al público un servicio para hospedarse en forma temporal, que funciona en una edificación construida acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus independencias un todo unitario, sin mezcla de otros no cónsonos con su naturaleza. (Ministerio para la Economía Popular de

Venezuela; Instituto Nacional de Cooperación Educativa de Venezuela, 2005, p. 8)

## **Restauración**

El servicio de restauración se refiere básicamente a todas las empresas que ofrecen servicios de alimentación para satisfacer las necesidades de los consumidores.

La manutención de los clientes se asegura mediante las diversas empresas de restauración. Se puede incluir en esta categoría a cafeterías, bares, etc. No obstante, estos dos últimos tipos corresponden a una demanda bastante indefinida, en la que está incluida desde la repostería hasta toda clase de bebidas, y que además desempeña funciones propias de los hábitos sociales de los residentes habituales. (Cabarcos, 2006, p. 9)

Se usa el término restauración “como la acción de alimentación mediante la cual se restaura el gasto de energía del cuerpo, enmarcada de forma particular a restaurantes y al mundo del turismo y la hotelería”. (Roteta, s.f., ¶3)

Es muy importante conocer que:

el negocio de restaurantes, bares, cafeterías y similares de estructura familiar va poco a poco remodelándose y adquiriendo un nuevo carácter, más empresarial, donde ya no se trata de garantizar un salario a la familia sino de una inversión de capital a la que hay que rentabilizar (Gallego 2, citado por Roteta, s.f.)

## **Senderismo**

El senderismo se puede considerar como una actividad deportiva, que consiste en un recorrido a pie a lo largo de un sendero, en el cual se puede ir apreciando sitios de interés turístico.

Es de mucha importancia tener en cuenta que:

Tal como lo dice su nombre, el senderismo es una actividad que se realiza por senderos y caminos existentes en ambientes naturales. El senderismo es un deporte que se ejecuta siempre en espacios abiertos y naturales y uno de sus rasgos más importantes es que permite hacer ejercicio al mismo tiempo que disfrutar la vista y conocer diferentes tipos de paisajes. (Definición abc, s.f., ¶1)

Además en general, “el senderismo está directamente conectado con el creciente interés por conocer y disfrutar de entornos naturales y rurales por parte de una población cada vez más urbana”. (López R. , s.f., p. 1)

## **Deportes de aventura**

Los deportes de aventura son aquellos deportes de riesgo en las cuales se desarrolla una actividad física que requiere de mucha adrenalina y resistencia.

Se debe tomar en cuenta que el deporte de aventura:

Es todo tipo de deporte que lleva consigo, pareja a la actividad física, una fuerte actividad recreativa o de ocio en la naturaleza. Generalmente se practica en equipo y lleva el reto de superar metas ambiciosas que exigen el desarrollo y gran resistencia física, destrezas

motoras y preparación psicológica para resistir algunas condiciones que pueden llegar a ser extremas. (mi-web, s.f., ¶1)

Se debe recordar que “este tipo de deportes precisamente se caracterizan por hacer una actividad física de alto riesgo en un medio natural. Puede ser en equipo o puede practicarse individualmente, pero tiene que haber un aumento de adrenalina lo suficientemente importante”. (Qué son los deportes de aventura , s.f., ¶2)

### **Agroturismo**

El agroturismo es aquel tipo de turismo en donde el turista vive más de cerca los procesos de producción de ciertos alimentos que se dan en el campo.

El agroturismo es “también conocido como agroecoturismo, es aquel que ofrece al turista la posibilidad de conocer y experimentar de manera directa con los procesos de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias, culminando con la degustación de los productos”. (Riveros & Blanco, 2003, p. 11)

Es importante mencionar que “el agroturismo, es una disciplina aún no regulada, que nace del interés del turista por descubrir ciertas prácticas agrícolas y participar en su manejo, incluyendo su cosecha”. (Budowski, citado por Riveros & Blanco, 2003)

Algunos ejemplos de agroturismo podrían ser:

Participar en una recolecta de café o de otras frutas (naranjas, uvas, cacao), ordeñar manualmente una vaca, asistir a una corrida típica de toros, participar de un proceso de elaboración de panela o de un queso, conocer y participar las practicas que se llevan a cabo en un vivero de plantas ornamentales, etc. (Paredes, citado por Riveros & Blanco, 2003).

## **2.5. Hipótesis**

Las prácticas de turismo sostenible aportan dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **Unidad de observación:**

Propietarios y personal de las hosterías

Turistas de las hosterías

### **Variables:**

**Variable Independiente:** Las prácticas de turismo sostenible

**Variable Dependiente:** La oferta de los servicios turísticos de las hosterías

**Término Vinculativo:** Aporte

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque**

La presente investigación se basa en los enfoques cualitativo y cuantitativo, desde el punto de vista cualitativo se estudió la variable independiente que se refiere a las prácticas de turismo sostenible, se estudió sus características más relevantes, conociendo sus cualidades como sean posibles. Desde el punto de vista cuantitativo se estudió la variable dependiente que corresponde a la oferta de los servicios turísticos de las hosterías, donde se analizó estadísticas, cantidades, porcentajes, cifras numéricas.

Adicional a esto es cuantitativo porque mediante la investigación de campo se obtiene de manera más óptima información porcentual, los cuales sirven para comprobar de manera estadística la hipótesis planteada.

#### **3.2 Modalidad de la Investigación**

El trabajo investigativo se basó en dos modalidades de la investigación para la obtención de la información.

#### **Bibliográfica, documental y referencial**

En vista de que la variable independiente y dependiente necesitaba de información para el desarrollo y la mejor comprensión del tema de investigación, se pudo

desarrollar la fundamentación teórica, consistente en conceptos y definiciones claras acerca de cada nivel de subordinación y superordinación, a través de documentos, libros, internet, además en otras tesis de similitud al presente proyecto de investigación que son de mucha ayuda para el sustento de la investigación.

### **De campo**

La investigación se dio en el lugar donde se ejecutó su respectivo estudio, mediante la visita y recolección de información que es muy necesaria para el desarrollo óptimo del presente trabajo investigativo acercándose más a una realidad, a través de la técnica de encuestas en el lugar involucrado donde se puede mejorar y fomentar el turismo sostenible dentro de las hosterías del cantón Pallatanga.

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

La presente investigación alcanzó los siguientes niveles o tipos de la investigación:

#### **Exploratorio:**

Porque se hizo un análisis de una manera global del contexto que encierra la realidad acerca de las variables, los cuáles se realizó en ciertos niveles de forma macro, meso y micro acerca de la realidad general de contextualización.

#### **Descriptivo:**

Se realizó una investigación descriptiva para el mejor entendimiento de la subordinación y superordinación; en los cuales se describió conceptos y definiciones de carácter muy importante para la comprensión y sustento de la presente investigación.

### **Asociación de variables:**

Una vez analizado el problema de forma global se puede entender y determinar que existe un vínculo entre la variable independiente y dependiente; ya que las prácticas de turismo sostenible pueden aportar dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga provincia de Chimborazo.

## **3.4 Población y Muestra**

### **3.4.1 Población**

Para la obtención de la información se utilizó la investigación de campo, mediante la técnica de la encuesta y entrevista en base a las herramientas conocidas como cuestionario estructurado y cuestionario semiestructurado, que se realizaron a los propietarios de las tres hosterías participantes del cantón Pallatanga y a los turistas que las visitan. En el año 2013 según registros hoteleros proporcionados por la Coordinación de Gestión Turística del GAD Municipal de Pallatanga, en el cantón llegaron aproximadamente 6000 turistas a visitar y hospedarse en las hosterías, de acuerdo al siguiente detalle:

De los 6000 turistas que llegaron a visitar y hospedarse en el 2013, se ha dividido por los 12 meses del año, obteniendo como resultado 500 turistas que se toma como muestra.

### **3.4.2 Muestra**

En vista de que el universo de estudio es amplio, es necesario establecer una muestra que sirve para tomar el número de encuestas a realizarse.

La cual está dada por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Donde,

N= Población

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad (1,96)

P= Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0,5)

e= Error de la muestra (0,05)

Reemplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)500}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + 500(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,25)(500)}{(3,8416)(0,25) + 500(0,0025)}$$

$$n = \frac{480.2}{(0,9604) + (1,25)}$$

$$n = \frac{480.2}{2.21}$$

$$n = 217$$

De las 217 encuestas se dividió para las tres hosterías que participaron en este proyecto investigativo, con el fin de conocer cuántas encuestas se debieron aplicar a cada una, obteniendo un resultado de 72 encuestas para dos hosterías y 73 para la restante.

### 3.5 Operacionalización de variables

Tabla N.- 1 Operacionalización de la Variable Independiente: Prácticas de Turismo Sostenible

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Herramientas	
El turismo sostenible es aquel que reporta beneficios económicos al tiempo que mantiene la diversidad y la calidad ecológica, es decir conjuga la conservación con el desarrollo económico. (Wearing, citado por Cardoso, s.f.)	Beneficio económico	- Incremento de ganancias	¿Cree Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se puede lograr un incremento en las ganancias de las hosterías?	Entrevista	Cuestionario semiestructurado	
		- Reducción de costos de producción	¿Piensa Ud. que implementando el turismo sostenible se puede reducir los costos de producción de las hosterías?	Entrevista	Cuestionario semiestructurado	
		- Calidad de los servicios	¿Piensa Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene la calidad de los servicios turísticos de las hosterías?	- Entrevista - Encuesta	- Cuestionario semiestructurado - Cuestionario estructurado	
	Calidad ecológica	- Cambios en el medio ambiente - Uso y manejo ambiental		¿Cree ud que las prácticas hoteleras cotidianas han generado cambios en el ambiente dentro de las hosterías?	- Encuesta	Cuestionario estructurado
				¿Cree ud que las hosterías deberían practicar un manejo ambiental para la conservación de la naturaleza?	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario estructurado - Cuestionario semiestructurado

	Conservación	- Control ambiental	¿Ha observado si se realiza un control ambiental dentro de la hostería que está visitando?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Optimización de recursos naturales	¿Piensa ud que es necesario optimizar el uso de los recursos naturales para conservar la naturaleza?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Mantenimiento sostenible	¿Ha observado un mantenimiento sostenible dentro de las instalaciones de la hostería que visita?	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Desarrollo económico	- Calidad de vida	¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede mejorar la calidad de vida?	Entrevista	Cuestionario semiestructurado
		- Nivel de productividad	¿Piensa ud que mediante las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede incrementar el nivel de productividad?	Entrevista	Cuestionario semiestructurado

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

**Tabla N.- 2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Oferta de los Servicios Turísticos de las Hosterías**

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	Herramientas
La oferta turística es el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo. (OMT, citado por Saavedra et al., 2004)	Productos turísticos	- Valoración de la accesibilidad	¿Cómo le parece la accesibilidad dentro de la hostería que visita?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Porcentaje de facilidades turísticas percibidas	¿Durante su estancia en la hostería ha observado si la hostería cuenta con las facilidades turísticas necesarias para satisfacer sus necesidades?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Cantidad de atractivos	¿Ha observado atractivos turísticos interesantes alrededor de la hostería que visita?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Nivel de calidad	¿Piensa ud que los productos turísticos que ha consumido en la hostería han sido de calidad?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Índice de consumo	¿Ha consumido todos los servicios que posee la hostería?	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Servicios	- Eficacia	¿Cree ud que se nota la eficacia dentro de todos los servicios que ha consumido en la hostería?	Encuesta	Cuestionario estructurado
		- Calidad	¿Piensa ud que es necesario mejorar la calidad dentro de los servicios de las hosterías?	Encuesta	Cuestionario estructurado

	Usuario turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de satisfacción del consumidor</li> <li>- Índice de fidelización</li> <li>- Nivel de comportamiento de la demanda turística</li> </ul>	¿Los servicios de la hostería que visita han satisfecho sus necesidades?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Regresaría ud a la hostería que está visitando?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario estructurado</li> <li>- Cuestionario semiestructurado</li> </ul>
	Destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado o Condiciones de funcionamiento</li> <li>- Nivel de atracción</li> <li>- Valoración post visita</li> </ul>	¿En qué condiciones de funcionamiento cree que se encuentra el destino visitado?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Piensa ud que son atractivos los servicios que posee la hostería que visita?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Se realiza una valoración post visita de los turistas que visitan la hostería?	Entrevista	Cuestionario estructurado
	Consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel económico del consumidor</li> <li>- Crecimiento de la demanda</li> </ul>	¿Cuál ha sido su gasto diario en la hostería que visita?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Cuál es su ingreso económico mensual?	Encuesta	Cuestionario estructurado
			¿Cree ud que los servicios turísticos de la hostería son suficientes para que haya un crecimiento en la demanda turística?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario estructurado</li> <li>- Cuestionario semiestructurado</li> </ul>

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

### 3.6 Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para lograr los objetos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema
2.- ¿De qué personas u objetos?	Propietarios de las hosterías, turistas que visitan las hosterías.
3.- ¿Sobre qué aspecto?	El aporte de las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigador
5.- ¿Cuándo?	Noviembre 2014
6.- ¿Dónde?	En el cantón Pallatanga de la Provincia de Chimborazo.
7.- ¿Cuántas veces?	Una visita primaria y una visita de limpieza de información.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Entrevistas, Encuestas.
9.- ¿Con qué?	Cuestionarios estructurados, cuestionarios semiestructurados.
10.- ¿En qué situación?	Favorable para recolectar información, con sensibilidad, apertura y flexibilidad.

### **3.7 Plan de procesamiento y análisis de la información**

Con la aplicación de encuestas se tendrá la información deseada y se procederá de la siguiente manera:

#### **Plan para el procesamiento de la Información**

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de la información recogida contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de recolección en ciertos casos individuales para corregir fallas de ejecución de la encuesta.
- Tabulación de la información recogida

#### **Análisis e interpretación de resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados.
- Se utilizó el programa estadístico Excel, los cálculos estadísticos que se desarrollaron son: promedios, cálculo de frecuencias absolutas y porcentuales, medias, sumatorias, etc., los cuales se representaran a partir de los gráficos de pastel.
- Comprobación de la hipótesis o pregunta directriz.
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis Cualitativo**

Una vez realizada la investigación de campo se pudo notar que el cantón Pallatanga posee una gran riqueza natural con muchos atractivos y maravillosos paisajes para ser explotados turísticamente.

Después de visitar las hosterías del cantón Pallatanga en las que se realizó la investigación, se pudo notar que cada una de ellas posee un gran ambiente natural lleno de mucha vegetación con grandes espacios para su funcionamiento. Cabe recalcar que solamente se realizó la investigación en tres hosterías del cantón, sin involucrarse la cuarta hostería con el nombre Ecovita debido a decisiones propias por parte del propietario, por motivo de ciertas condiciones de funcionamiento de la misma que no se las dio a conocer.

Durante la visita a las tres hosterías con las que se trabajó se pudo notar algo muy importante, que los propietarios y personal de cada una de las hosterías tienen un amor y respeto por la naturaleza, donde tratan de cuidarla lo mejor posible para su conservación, se conoció que además de ello, ciertos turistas, propietarios y personal de trabajo de las hosterías desconocen sobre el turismo sostenible, su práctica y sus beneficios.

Es necesario mencionar que cada uno de ellos mostró gran interés con el presente proyecto investigativo, donde puedan aprender y poner en práctica el turismo sostenible dentro de sus hosterías, así como también el impartirlo con los turistas.

#### 4.2 Análisis e interpretación cuantitativa de resultados (ENCUESTA)

##### Parte B: Cuestionario Variable Dependiente

**Pregunta 1:** ¿Cómo le parece la accesibilidad dentro de la hostería que visita?

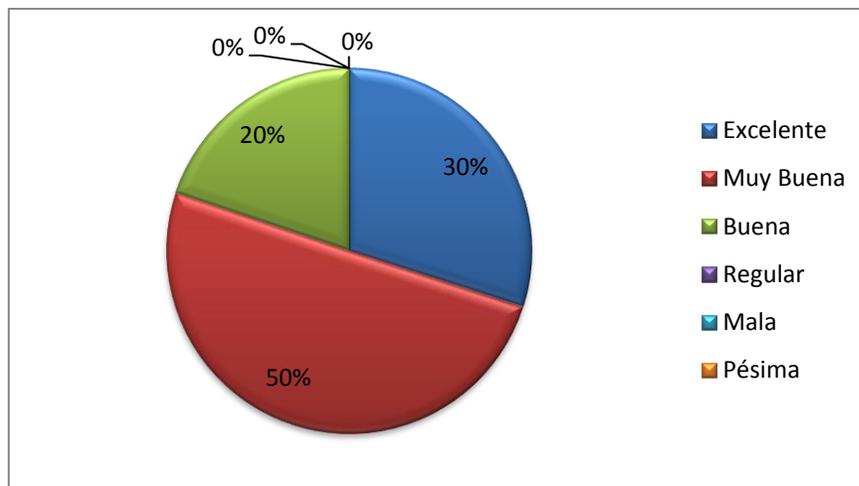
**Tabla N.- 3** Tabulación Accesibilidad de las Hosterías

Opciones	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Pésima	Total
Cantidad	65	109	43	0	0	0	217
Porcentaje	30%	50%	20%	0%	0%	0%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 5:** Representación Gráfica de la accesibilidad de las Hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 30% de ellas piensan que la accesibilidad dentro de las hosterías es excelente, el 50% en cambio cree que la accesibilidad es muy buena, un 20% opina que la accesibilidad es buena, mientras que ninguno mencionó que es regular, mala o pésima.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los turistas que visitan las hosterías piensan que la accesibilidad dentro de ellas es de muy buena a excelente, dado que todas las hosterías poseen un gran espacio para caminar y disfrutar de sus alrededores con una gran comodidad y libertad, ayudando a atraer a muchos turistas. Para un mejor fortalecimiento de esta accesibilidad dentro de las hosterías se podría mejorar, agregando más señalética para que los turistas puedan desplazarse con mayor facilidad por toda la hostería y sus alrededores.

**Pregunta 2:** ¿Ha consumido todos los servicios que posee la hostería que visita?

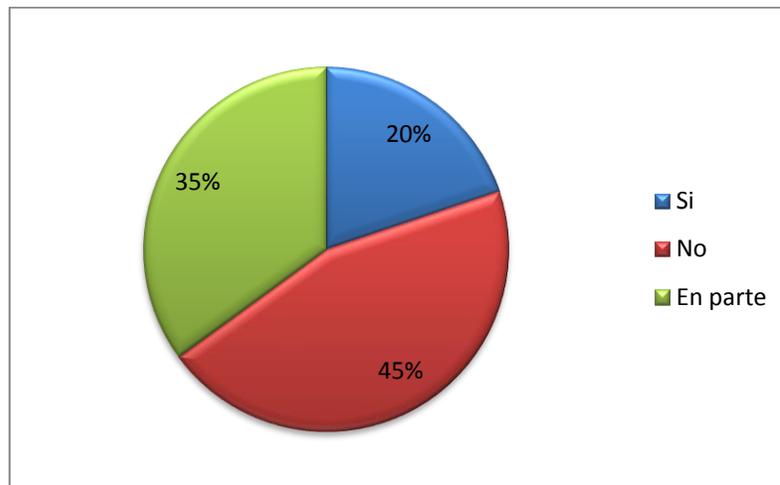
**Tabla N.- 4** Tabulación Consumo de servicios en las Hosterías

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	43	98	76	217
Porcentaje	20%	45%	35%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 6:** Representación Gráfica del consumo de los servicios en las Hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas, el 20% de ellas ha consumido todos los servicios que poseen las hosterías visitadas, un 45% no los ha consumido totalmente, mientras que un 35% ha consumido los servicios en parte.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayoría de los turistas encuestados no ha consumido en su totalidad los servicios que poseen las hosterías, debido a que cada una de las hosterías tienen varios servicios turísticos para ofrecer a los turistas, con diferentes costos, de esta manera la mayoría de consumidores lo hacen simplemente por recreación momentánea. Solamente una parte han consumido los servicios en su totalidad, aquellos turistas que requieren el servicio de hospedaje y así tienen más tiempo para visitar, consumir y hacer uso de todas las instalaciones de la hostería visitada.

**Pregunta 3:** ¿Piensa ud que es necesario mejorar la calidad de los servicios que ha consumido en la hostería que visita?

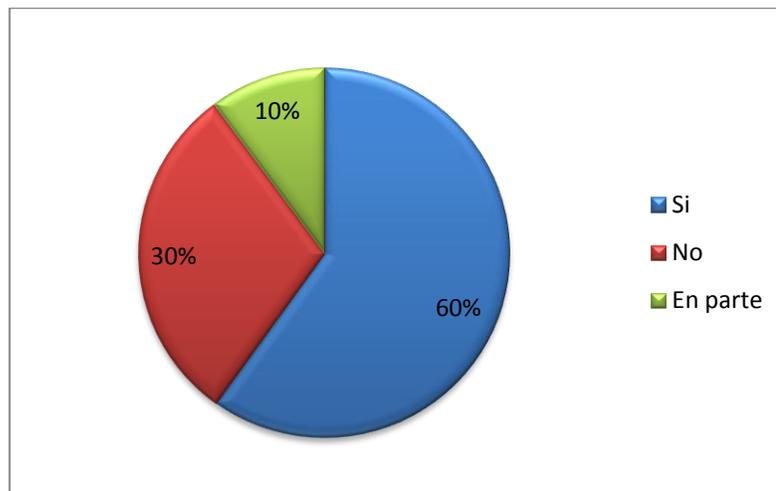
**Tabla N.- 5:** Tabulación mejora de la calidad de los servicios

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	130	65	22	217
Porcentaje	60%	30%	10%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 7:** Representación Gráfica de la mejora de la calidad de los servicios



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 60% de ellas cree necesario mejorar la calidad de los servicios consumidos en las hosterías visitadas, un 30% no lo cree necesario, mientras que solo un 10% piensa que se debe mejorar en parte.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se puede deducir que es necesario una mejora en la calidad de los servicios turísticos que poseen las hosterías, dado que a veces no existe la atención rápida y necesaria para cada uno de los clientes, debido al gran número de personas que por momentos visitan las hosterías en ciertas temporadas del año, y debido a la alta demanda, no existe el personal suficiente para atender con rapidez a todos los clientes que se encuentran consumiendo los servicios turísticos. Además se puede mencionar que se debería mejorar cada uno de los servicios que poseen las hosterías, realizando un mantenimiento continuo de cada una de las instalaciones y una mejora continua de los servicios, para satisfacer las expectativas del cliente.

**Pregunta 4:** ¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de la hostería?

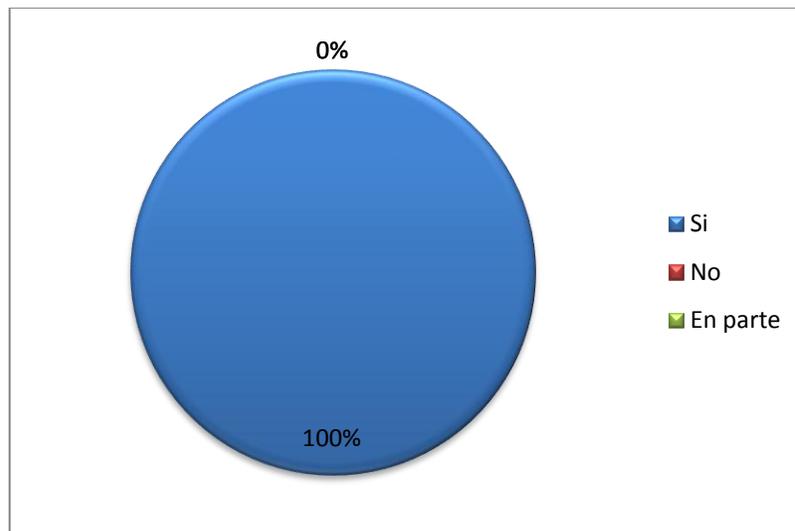
**Tabla N.- 6:** Tabulación Comportamiento de los visitantes dentro de la Hostería

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	217	0	0	217
Porcentaje	100%	0%	0%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 8:** Representación Gráfica del comportamiento de los visitantes dentro de las Hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, la totalidad de ellas creen que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, se puede deducir que los turistas que visitaron las hosterías mencionaron en su totalidad que todos los visitantes dentro de las hosterías deberían tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios de las mismas; así como también mencionaron que no todas las personas tiene buen comportamiento dentro de ellas debido a la cultura de cada persona. Se podría mejorar esta situación, gracias a una instrucción previa al momento de la llegada de los turistas, brindada por los propietarios y empleados, acerca del comportamiento que deben tener dentro de las hosterías y durante su estadía.

**Pregunta 5:** ¿Cree ud que es atractiva la oferta de la hostería que visita?

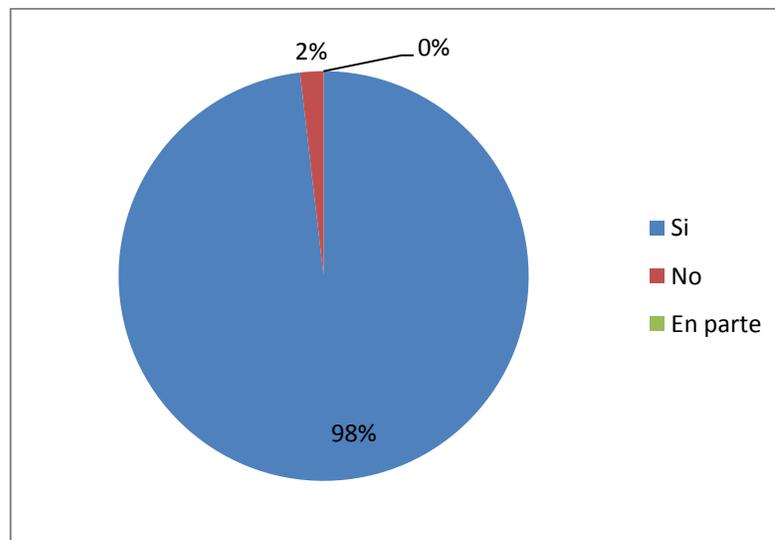
**Tabla N.- 7:** Tabulación Atracción de la oferta de las Hosterías

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	213	4	0	217
Porcentaje	98%	2%	0%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 9:** Representación Gráfica de la atracción de la oferta en las Hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 98% de ellas cree que es atractiva la oferta que poseen las hosterías, mientras que solo un 2% piensa que no lo es.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos anteriormente, se puede mencionar que la gran mayoría de los turistas que visitaron las hosterías piensan que la oferta que poseen las hosterías es atractiva para su consumo, ya que todos estos servicios de una u otra manera llaman la atención del consumidor para que pueda hacer uso de cada uno de ellos. Además cabe recalcar que se podría mejorar esta atracción implementando técnicas de mantenimiento y mejoramiento de estos para su perdurabilidad en el tiempo.

**Pregunta 6:** ¿En qué condiciones de funcionamiento cree que se encuentra la hostería visitada?

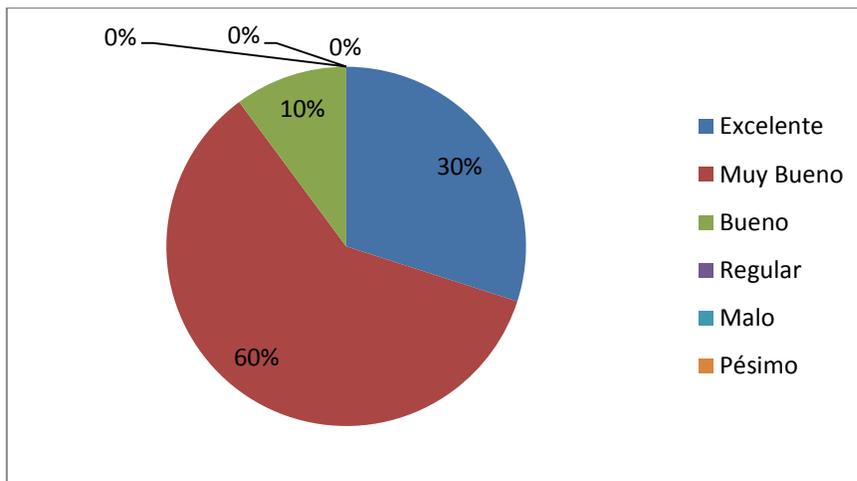
**Tabla N.- 8:** Tabulación condiciones de funcionamiento de las hosterías

Opciones	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	Total
Cantidad	65	130	22	0	0	0	217
Porcentaje	30%	60%	10%	0%	0%	0%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 10:** Representación Gráfica de las condiciones de funcionamiento de las hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestas dentro de las hosterías, el 30% de ellas piensan que las hosterías se encuentran en condiciones excelentes de funcionamiento, el 60% en cambio creen que se encuentran en muy buenas condiciones de funcionamiento, un 10% opina que están en buenas condiciones, mientras que nadie cree que están en regular, mala o pésima condición.

**Interpretación:** De los resultados obtenidos anteriormente se puede notar que las condiciones de funcionamiento de las hosterías se encuentran en muy buen estado, dado que los propietarios y personal se preocupan por brindarles un buen servicio a sus clientes en las mejores condiciones posibles.

Sin embargo se puede mencionar que además de encontrarse en muy buenas condiciones de funcionamiento, es necesario mejorar y dar mantenimiento en ciertas áreas de las hosterías según lo que se pudo observar; ciertas zonas se encuentran un poco deterioradas y necesitan de varios arreglos para su mejor desempeño y mucha mayor atracción. Cabe recalcar que dicho mantenimiento se lo deberá realizar de forma sostenible, de manera que no dañen su espacio natural ni sus alrededores.

**Pregunta 7:** ¿Regresaría ud a la hostería que se encuentra visitando?

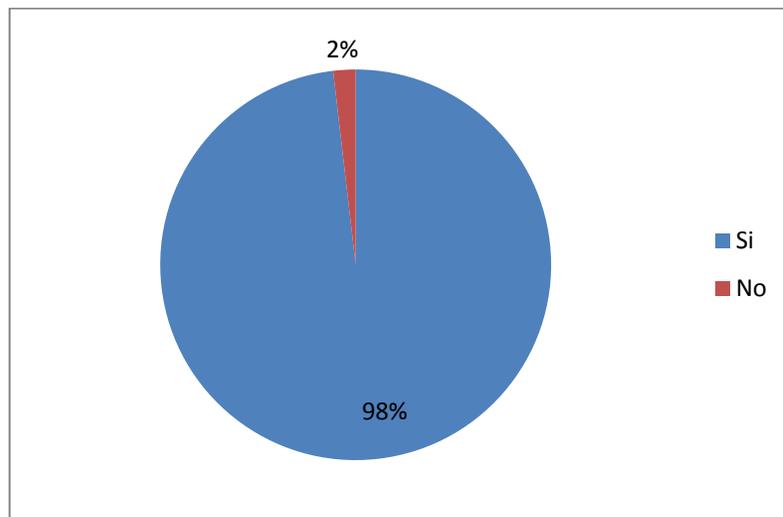
**Tabla N.- 9:** Tabulación Fidelización del cliente

Opciones	Si	No	Total
Cantidad	213	4	217
Porcentaje	98%	2%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 11:** Representación Gráfica de la fidelización del cliente



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 98% de ellas regresarían nuevamente a las hosterías visitadas, mientras que solamente el 2% de ellas mencionaron que no regresarían a ellas.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos con anterioridad, se puede deducir que la gran mayoría de turistas que visitaron las hosterías si regresarían nuevamente a hacer uso de los servicios encontrados dentro de ellas. Sin embargo el bajo porcentaje obtenido de los turistas que no volverían, se dió debido a un pequeño grado de insatisfacción en ciertos servicios y atención dentro de las hosterías que visitaron; esto se podría arreglar poniéndole más atención al cliente exigente, quizá brindándole un valor agregado a ellos y además a todos los visitantes para poder lograr su fidelización.

### Parte C: Cuestionario Variable Independiente

**Pregunta 8:** ¿Piensa ud que implementando buenas prácticas sostenibles se puede reducir los costos de producción de las hosterías?

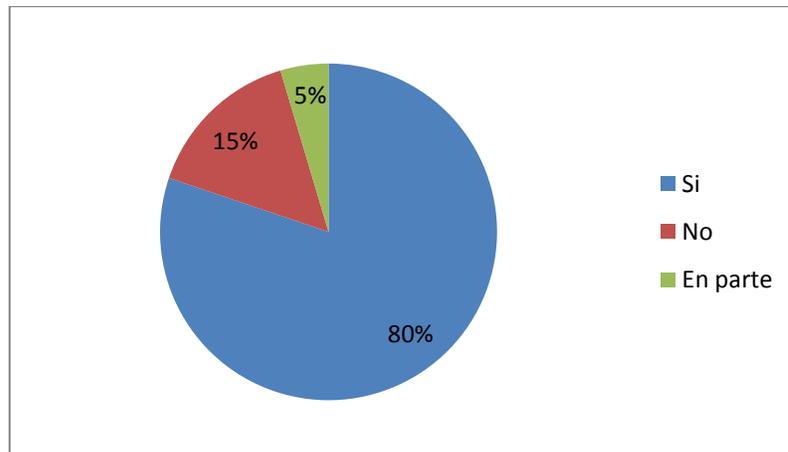
**Tabla N.- 10:** Tabulación reducción costos de producción

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	174	33	10	217
Porcentaje	80%	15%	5%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 12:** Representación Gráfica de la reducción de costos de producción



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestas dentro de las hosterías, el 80% de ellas piensan que implementando las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede reducir los costos de producción de las mismas , el 15% no está de acuerdo con que se debería implementarlas, mientras que solo el 5% opina que en parte sería bueno implementarlas.

**Interpretación:** Según los datos obtenidos anteriormente, se puede deducir que la mayoría de encuestados están de acuerdo que implementando las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se pueden reducir los costos de operación, según sus opiniones creen que con estas buenas practicas dentro de las hosterías se puede ahorrar costos de producción porque además de conservar la naturaleza y sus componentes se puede implementar métodos o mecanismos de ahorro de agua, luz y la energía que se ocupa dentro de las instalaciones, que en cierta forma se desgasta de forma desconsiderada. Por otra parte cierto grupo de encuestados mencionan que no se podrían reducir costos de operación sino que al contrario serian muchos más gastos al querer implementar el turismo sostenible. Sería muy pertinente que las hosterías manejen métodos de ahorro para todas las instalaciones donde se mantenga y se mejore la calidad. Por ello es muy necesario que ellos implementen las buenas prácticas de turismo sostenible, para que puedan aplicarlas de manera correcta para su beneficio y el mejor cuidado ambiental.

Es importante mencionar que implementar las buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías puede ser costoso al principio, pero claramente se va a ir notando con el transcurso del tiempo resultados visibles en cuanto a mejor productividad y ahorro.

**Pregunta 9:** ¿Piensa ud que con las buenas prácticas sostenibles se puede mantener y mejorar la calidad de los servicios de las hosterías?

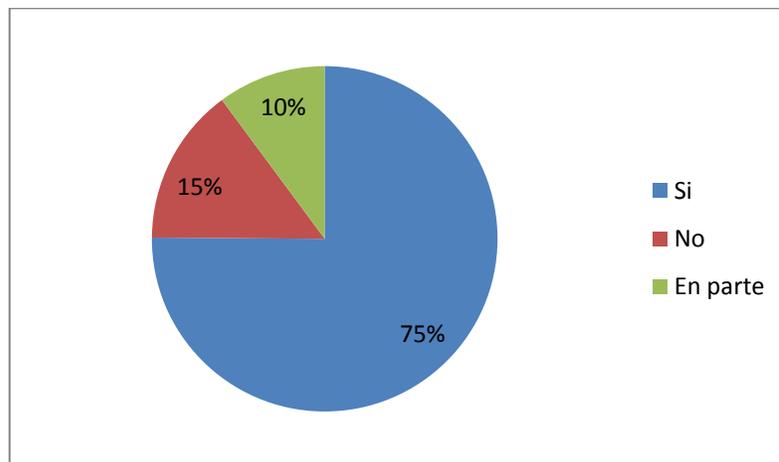
**Tabla N.- 11:** Tabulación mantención y mejora de la calidad de servicios

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	163	32	22	217
Porcentaje	75%	15%	10%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 13:** Representación Gráfica de la mantención y mejorar de la calidad de servicios



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 75% de ellas piensan que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene y se puede mejorar la calidad de los servicios de las hosterías, el 15% no está de acuerdo que se puede mantener y mejorar la calidad, mientras que un 10% opina que en parte se

podría mantener y mejorar la calidad de los servicios con las prácticas de turismo sostenible.

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos anteriormente, se puede deducir que la mayoría de los turistas encuestados en las hosterías creen que con las prácticas de turismo sostenible dentro de las mismas, si se podría mantener aun la calidad de los servicios e incluso se podría mejorarlos. Ciertas personas opinaban lo contrario porque creían que sería muy difícil implementar estas prácticas dentro de las hosterías porque podrían generar más costos y por ende pensaban que los costos dentro de los servicios podrían ser mucho más elevados. Cabe recalcar que implementando el turismo sostenible dentro de las hosterías no podría afectar en nada al aumento de precios, sería una inversión y concientización por parte de los propietarios poder optar por esto, porque así podrían mejorar sus servicios y calidad, y al mismo tiempo lograr la perdurabilidad de estos, en base a acciones basadas en equilibrio ambiental.

**Pregunta 10:** ¿Ha observado si se realiza un control ambiental dentro de la hostería que visita?

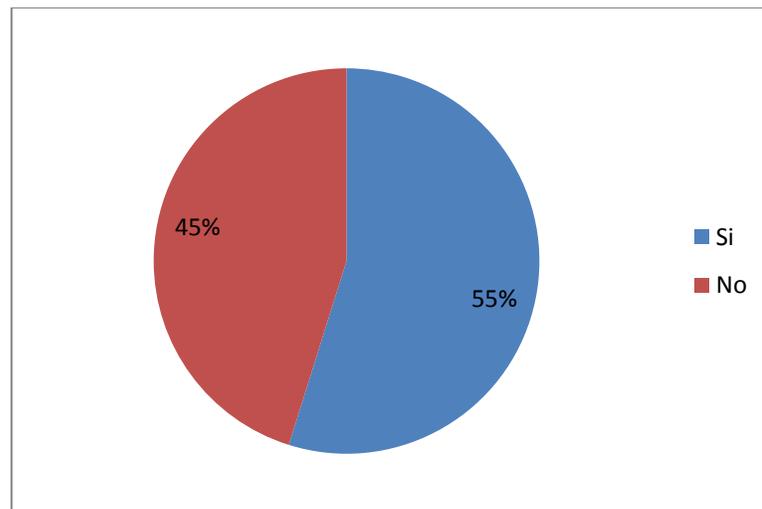
**Tabla N.- 12:** Tabulación control ambiental dentro de las hosterías

Opciones	Si	No	Total
Cantidad	119	98	217
Porcentaje	55%	45%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 14:** Representación Gráfica del control ambiental dentro de las hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestas dentro de las hosterías, el 55% de ellas si han observado un control ambiental dentro de las hosterías, mientras que un 45% de ellas mencionaron que no habían observado ningún control ambiental.

**Interpretación:** De los datos obtenidos anteriormente se puede deducir que un poco más de la mitad de turistas encuestados dentro de las hosterías si han observado durante su estancia, la realización de controles ambientales dentro de las hosterías, en todos sus espacios verdes, esto es muy evidente ya que los propietarios y personal de las hosterías tienen mucho respeto por la naturaleza y su conservación, es necesario mencionar que aunque la conserven ellos no tienen el conocimiento suficiente de sostenibilidad para poder hacerlo de una manera más óptima, para generar más beneficios tanto para la naturaleza como para sus negocios; es por esta razón que deberían conocer y realizar buenas prácticas de turismo sostenible. Por otra parte cierto número de turistas mencionaron que no observaron ningún control ambiental dentro de las hosterías en su estancia, esto se pudo haber dado, porque tal vez los controles ambientales y cuidado del ambiente, se los realiza de forma muy discreta para no molestar la estancia de los huéspedes o visitantes. Pero es necesario mencionar que en las hosterías no se realiza un control ambiental continuo sino en ciertos periodos, y es por esta razón que no se pudo evidenciar dichos controles.

**Pregunta 11:** ¿Piensa ud que es necesario optimizar el uso de los recursos naturales para conservar la naturaleza?

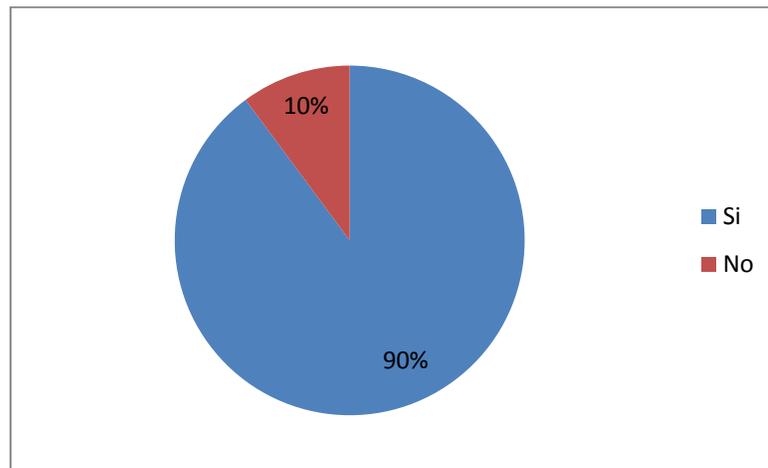
**Tabla N.- 13:** Tabulación Optimización de recursos naturales

Opciones	Si	No	Total
Cantidad	195	22	217
Porcentaje	90%	10%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 15:** Representación Gráfica optimización de recursos naturales



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 90% de ellas cree que es necesario optimizar el uso de los recursos naturales para conservar la naturaleza, mientras que un 10% de ellas mencionaron que no es necesario.

**Interpretación:** De los datos obtenidos anteriormente se puede mencionar que la gran mayoría de encuestados piensan que si es necesario optimizar el uso de los recursos naturales para conservar la naturaleza, esto es lógico porque siempre es fundamental aprovechar los recursos de la naturaleza de una manera correcta y hasta cierto punto para no dañarla ni deteriorarla, en este caso las hosterías funcionan en un ambiente natural, donde los turistas están en contacto con la naturaleza y si esta se deteriora y se daña ya no podría funcionar correctamente. Por otra parte un número bajo de turistas respondieron que no es necesario la optimización de recursos, estas personas quizá no tienen los conocimientos adecuados para saber sobre este tema y piensan que no pasaría nada si se sigue explotando los recursos naturales para el beneficio humano. De esta forma es necesario hacerle saber al turista sobre la sostenibilidad, enseñándole acerca de la conservación ambiental mediante explicaciones y manuales para que pueda aprender e impartirlo.

**Pregunta 12:** ¿Ha observado un mantenimiento sostenible y adecuado dentro de las instalaciones de la hostería que visita?

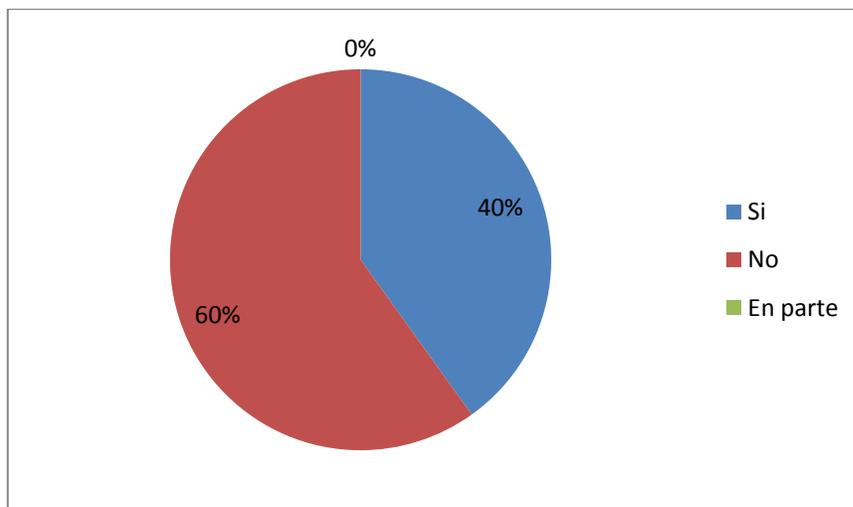
**Tabla N.- 14:** Tabulación Mantenimiento Sostenible dentro de las instalaciones

Opciones	Si	No	En parte	Total
Cantidad	87	130	0	217
Porcentaje	40%	60%	0%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 16:** Representación Gráfica Mantenimiento Sostenible dentro de las instalaciones



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestas dentro de las hosterías, el 40% de ellas si ha observado un mantenimiento sostenible y adecuado dentro de las instalaciones de las hosterías, un 60% de ellas mencionaron que no lo han observado.

**Interpretación:** Según los datos obtenidos anteriormente se puede mencionar que ciertos turistas que visitaron las hosterías si observaron cierto mantenimiento sostenible dentro de algunas instalaciones de las hosterías, como por ejemplo las habitaciones y las piscinas, pero no en todos los servicios e instalaciones de las mismas, es por ello que la mayoría de encuestados mencionaron que no observaron un mantenimiento sostenible dentro de las instalaciones, esto es muy evidente porque realmente no se realiza mantenimiento continuo y adecuado dentro de las hosterías, sino en cierto tiempo y además solo en lugares que ellos creen necesario hacerlo, esto podría ser debido al determinado número de personal que poseen las hosterías encargadas del cuidado de ciertas áreas Pero algo lógico sería realizar un mantenimiento sostenible dentro de todas las instalaciones de las hosterías y además debe ser continuo para mejor la calidad y conservar la perdurabilidad de dichos servicios. Como se mencionó anteriormente se podría fomentar el uso de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías dándoles a conocer a los propietarios y empleados el buen manejo de estas prácticas, que las pongan en práctica y que además puedan impartirlas a los turistas y demás personas.

**Pregunta 13:** ¿Cree ud que utilizando buenas prácticas sostenibles dentro de las hosterías se puede generar mayores beneficios económicos para las mismas?

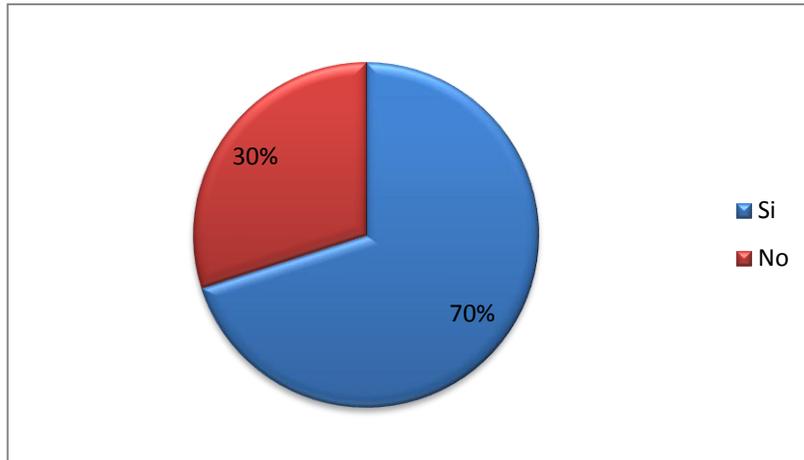
**Tabla N.- 15:** Tabulación Generación de mayores beneficios económicos

Opciones	Si	No	Total
Cantidad	152	65	217
Porcentaje	70%	30%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 17:** Representación Gráfica de la generación de mayores beneficios económicos



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestas dentro de las hosterías, el 70% de ellas cree que con las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede

generar mayores beneficios económicos para las mismas, mientras que un 30% de ellas mencionaron que no se puede generar.

**Interpretación:** De los datos obtenidos anteriormente, se puede deducir que la mayoría de turistas encuestados piensan que se puede generar mayores beneficios económicos dentro de las hosterías si se realizan prácticas de turismo sostenible, esto es muy evidente porque gracias a las buenas prácticas de turismo sostenible a más de lograr una perdurabilidad de la hostería y sus servicios, se puede incrementar la productividad debido a que se pueden generar mejores servicios de mayor calidad, y se puede ganar más consumidores, logrando así mayores egresos económicos; además las hosterías podrían tener más atracción y generar más servicios productivos. Por otra parte ciertas personas mencionaron que no se podría generar mayores beneficios económicos, porque piensan que invertir en el turismo sostenible podría generar más costos para todo, ya que requiere más cuidados y mayor atención, pero deben darse cuenta que es una inversión positiva donde los propietarios puedan ahorrar dinero ofreciendo servicios de mayor calidad y a más de eso ganar mayor cantidad de demanda turística, gracias a la imagen sostenible que se refleja a la demanda potencial y en potencia.

**Pregunta 14:** ¿Cuál de las siguientes opciones cree necesaria para desarrollar el turismo sostenible dentro de las hosterías?

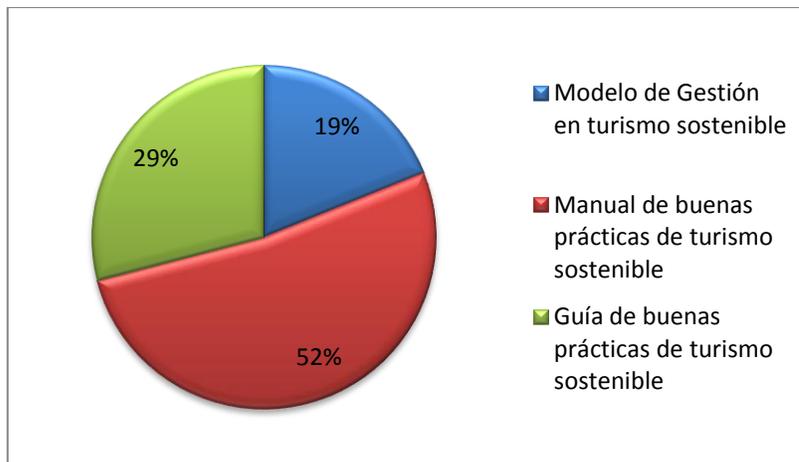
**Tabla N.- 16:** Tabulación del desarrollo de turismo sostenible

Opciones	Modelo de Gestión en turismo sostenible	Manual de buenas prácticas de turismo sostenible	Guía de buenas prácticas de turismo sostenible	Total
Cantidad	41	113	63	217
Porcentaje	19%	52%	29%	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Gráfico N.- 18:** Representación Gráfica del desarrollo de turismo sostenible



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

Fuente: Turistas de las Hosterías del cantón Pallatanga

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas dentro de las hosterías, el 19% de ellas piensan que para desarrollar el turismo sostenible dentro de las hosterías se debería implementar un modelo de gestión en turismo sostenible, el 52% opina que se debería implementar un Manual de buenas prácticas de turismo sostenible, mientras que el 29% cree que se debería implementar una guía de buenas prácticas de turismo sostenible.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos anteriormente se puede notar claramente que la mayoría de los turistas encuestados dentro de las hosterías creen pertinente implementar un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías ya que mediante este manual los propietarios, empleados y turistas podrán conocer sobre buenas practicas turísticas, las cuales deben estar inmersas en todas las instalaciones de las hosterías, ya que de esta manera todos podrán ponerlas en práctica y de cierta forma difundirlas a los habitantes. Cierta número de turistas mencionaron que se debería implementar una guía de buenas prácticas de turismo sostenible, en donde de igual forma los propietarios, empleados y turistas podrán conocer y guiarse sobre los comportamientos y cuidados que deben tener dentro de las hosterías y sus instalaciones. Por otra parte en menor cantidad de encuestados mencionaron que se debería implementar un modelo de gestión en turismo sostenible, se puede decir en primer lugar que tanto los propietarios, empleados y turistas no tienen claro completamente el conocimiento de turismo sostenible, ni de procesos de gestión, ya que ellos se manejan empíricamente en el desarrollo de sus hosterías y por ende no se considera pertinente manejar un modelo de gestión porque de cierta forma no podrán desarrollarlo de la manera correcta para su útil funcionamiento ya que requiere de procesos muy técnicos y conocimientos del tema.

## Entrevista realizada a propietarios

### Entrevistado 1

Tabla N.- 17: Datos del Entrevistado 1

Nombre y Apellido	Edad	Nombre de la Hostería	Nivel de escolaridad	Lugar de residencia
Santiago Carrasco	39	El Pedregal	Secundaria	Pallatanga

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

<b>Pregunta 1:</b> ¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible se puede lograr un incremento en las ganancias de su hostería?	El entrevistado menciona que si se puede lograr un incremento en las ganancias porque se ahorra más y se gana más, por ejemplo con la utilización de productos que siembran en los espacios de la hostería.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Piensa Ud. que implementando el turismo sostenible se puede reducir los costes de producción de su hostería?	El entrevistado menciona que si se podría reducir los costes de producción de la hostería porque así mismo se puede ahorrar mucho la energía y el agua que tienen costos elevados, ellos tienen pensado implementar un panel solar.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Piensa Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene la calidad de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si se podría mantener la calidad de los servicios implementando las prácticas de turismo sostenible así como también se puede generar mejores beneficios económicos.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cree Ud. que las hosterías deberían practicar un manejo ambiental para la conservación de la naturaleza?	El entrevistado menciona que si se debería practicar un manejo ambiental para conservar la naturaleza ya que el ambiente en donde está la hostería es tranquilo, con mucha vegetación y por eso es necesario

	conservar la naturaleza, porque sin ella no podría existir la hostería.
<b>Pregunta 5:</b> ¿Cree Ud. que con las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes?	El entrevistado menciona que si se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes porque la naturaleza que los rodea es de ellos mismo y si la conservan es para su beneficio.
<b>Pregunta 6:</b> ¿Piensa ud que mediante las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede incrementar el nivel de productividad?	El entrevistado menciona que si se puede incrementar el nivel de productividad y piensa que con el turismo sostenible se pueden incrementar más servicios y detalles en las instalaciones de la hostería.
<b>Pregunta 7:</b> ¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si deberían tener un buen comportamiento porque han llegado turistas con diferentes tipos de comportamiento y es muy difícil controlarlos.
<b>Pregunta 8:</b> ¿Se realiza una valoración post visita de los turistas que visitan su hostería?	El entrevistado menciona que si se realizan valoraciones post visita a los turistas, primeramente les agradecen y les preguntan la comodidad, la calidad del servicio y sugerencias para mejorar.
<b>Pregunta 9:</b> ¿Aplicaría ud un manual de Buenas Prácticas Turísticas y Ambientales dentro de su hostería?	El entrevistado menciona que si aplicarían un manual de buenas prácticas turísticas y ambientales por el motivo de conocer y adentrarse más en este tema y así ayudar al medio ambiente y enseñar a las personas a cuidar de la naturaleza.
<b>Pregunta 10:</b> ¿Considera ud pertinente insertar en las hosterías Modelos de Gestión basados en turismo sostenible con el afán de lograr una certificación de calidad?	El entrevistado menciona que si sería pertinente un modelo de gestión en turismo sostenible pero primeramente quisieran ver cómo les va con un manual de buenas prácticas turísticas y ambientales para conocer más, ya que no tienen

	conocimientos técnicos sobre gestión y les resultaría muy difícil.
--	--

## Entrevistado 2

Tabla N.- 18: Datos del entrevistado 2

Nombre y Apellido	Edad	Nombre de la Hostería	Nivel de escolaridad	Lugar de residencia
José Patiño	85	El Valle	Superior	Pallatanga

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

<b>Pregunta 1:</b> ¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible se puede lograr un incremento en las ganancias de su hostería?	El entrevistado menciona que si se puede lograr un incremento en las ganancias porque a más de conservar la naturaleza y mejorar los servicios se va a ganar más.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Piensa Ud. que implementando el turismo sostenible se puede reducir los costes de producción de su hostería?	El entrevistado menciona que si se podría reducir los costes de producción de la hostería porque se puede ahorrar implementando mejores técnicas y medios ahorrativos dentro de las instalaciones.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Piensa Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene la calidad de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si se podría mantener la calidad de los servicios porque eso no se vería afectado con el turismo sostenible sino al contrario se podría mejorar la calidad indudablemente.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cree Ud. que las hosterías deberían practicar un manejo ambiental para la conservación de la naturaleza?	El entrevistado menciona que si se debería practicar un manejo ambiental para conservar la naturaleza ya que el ambiente es el medio más importante para la supervivencia humana y para el desarrollo de la hostería.
<b>Pregunta 5:</b> ¿Cree Ud. que con las prácticas	El entrevistado menciona que si se puede

de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes?	mejorar la calidad de vida de los habitantes porque ellos también podrán colaborar con el cuidado de la naturaleza y así mantenerla en buenas condiciones para que puedan aprovechar de ella satisfaciendo sus necesidades.
<b>Pregunta 6:</b> ¿Piensa ud que mediante las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede incrementar el nivel de productividad?	El entrevistado menciona que si se puede incrementar el nivel de productividad dentro de la hostería porque con el turismo sostenible se puede producir más a menos costos.
<b>Pregunta 7:</b> ¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si deberían tener un buen comportamiento porque muchos turistas destruyen ciertas partes de las instalaciones.
<b>Pregunta 8:</b> ¿Se realiza una valoración post visita de los turistas que visitan su hostería?	El entrevistado menciona que si se realizan valoraciones post visita a los turistas, siempre tratan de dialogar con ellos para saber su nivel de conformidad con los servicios brindados.
<b>Pregunta 9:</b> ¿Aplicaría ud un manual de Buenas Prácticas Turísticas y Ambientales dentro de su hostería?	El entrevistado menciona que si aplicarían un manual de buenas prácticas turísticas y ambientales porque con ello podrán conocer sobre el turismo sostenible y sus beneficios, así como compartirlo con sus visitantes para mejores resultados.
<b>Pregunta 10:</b> ¿Considera ud pertinente insertar en las hosterías Modelos de Gestión basados en turismo sostenible con el afán de lograr una certificación de calidad?	El entrevistado menciona que si sería pertinente un modelo de gestión en turismo sostenible, ya que sería bueno mejorar pero no tienen el conocimiento necesario para poderlo aplicar y mantener una administración en este sentido, porque sería un proceso muy largo.

### Entrevistado 3

Tabla N.- 19: Datos del entrevistado 3

Nombre y Apellido	Edad	Nombre de la Hostería	Nivel de escolaridad	Lugar de residencia
José Romero	60	MilliGuayco	Superior	Guayaquil

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

<b>Pregunta 1:</b> ¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible se puede lograr un incremento en las ganancias de su hostería?	El entrevistado menciona que si se puede lograr un incremento en las ganancias porque si se invierte en este tipo de sostenibilidad dentro de la hostería, se puede lograr un ahorro considerado y por ende las ganancias van a aumentar porque además se mejora la calidad y se gana más clientes.
<b>Pregunta 2:</b> ¿Piensa Ud. que implementando el turismo sostenible se puede reducir los costes de producción de su hostería?	El entrevistado menciona que si se podría reducir los costes de producción de la hostería porque mientras más se manejen y aprovechen los recursos naturales resulta más económico.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Piensa Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene la calidad de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si se podría mantener la calidad de los servicios porque además de mejorar las condiciones de la hostería, siempre se piensa en los clientes y en brindarles un servicio de calidad para satisfacer sus necesidades.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cree Ud. que las hosterías deberían practicar un manejo ambiental para la conservación de la naturaleza?	El entrevistado menciona que si se debería practicar un manejo ambiental para conservar la naturaleza porque es necesario cuidar este medio tan importante, mientras que se aprovecha de sus recursos para este funcionamiento.
<b>Pregunta 5:</b> ¿Cree Ud. que con las prácticas	El entrevistado menciona que si se puede

de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes?	mejorar la calidad de vida de los habitantes porque esto podría ser un medio para mejorar la educación y cultura de cuidado ambiental de los habitantes.
<b>Pregunta 6:</b> ¿Piensa ud que mediante las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede incrementar el nivel de productividad?	El entrevistado menciona que si se puede incrementar el nivel de productividad dentro de la hostería porque así se utilizaría mejor los recursos naturales, humanos así como la actitud de los huéspedes.
<b>Pregunta 7:</b> ¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías?	El entrevistado menciona que si deberían tener un buen comportamiento lógicamente aunque no han tenido problemas de comportamiento con los clientes, debido a la selección de turistas de acuerdo al costo de los servicios.
<b>Pregunta 8:</b> ¿Se realiza una valoración post visita de los turistas que visitan su hostería?	El entrevistado menciona que si se realizan valoraciones post visita a los turistas, le ponen mucha atención al turista y a su resultado final de su estadía y se les pide a ellos que hagan sus comentarios directamente en persona así como también en las redes sociales.
<b>Pregunta 9:</b> ¿Aplicaría ud un manual de Buenas Prácticas Turísticas y Ambientales dentro de su hostería?	El entrevistado menciona que si aplicarían un manual de buenas prácticas turísticas y ambientales porque así se podría mejorar en todo sentido los servicios, las instalaciones y la calidad de la hostería teniendo acceso a ese manual que resultaría muy productivo.
<b>Pregunta 10:</b> ¿Considera Ud. pertinente insertar en las hosterías Modelos de Gestión basados en turismo sostenible con el afán de lograr una certificación de calidad?	El entrevistado menciona que si sería pertinente un modelo de gestión en turismo sostenible porque sería muy útil ya que ellos no lo manejan y están dispuestos a mejorar aprendiendo.

### **Interpretación pregunta 1:**

Indudablemente se puede decir que mediante las prácticas de turismo sostenible si se puede lograr un incremento en las ganancias de las hosterías ya que rotundamente podrá existir un gran ahorro económico en ciertas partes de las instalaciones de las mismas, además es muy importante mencionar que se puede consumir los productos cultivados en las áreas de las hosterías, aprovechando los recursos naturales que poseen y de esta forma ahorrar y aumentar sus ingresos. Por ello lo que se pretende con estas prácticas de turismo sostenible es generar mayor demanda, ofreciéndole la misma calidad de servicios pero con menos costos para las hosterías para generar más ingresos económicos.

### **Interpretación pregunta 2:**

Se puede decir que las prácticas de turismo sostenible son de mucha importancia dentro de las hosterías porque puede llegar a reducir los costes de producción que en ciertos casos llegan a ser muy elevados y costosos para las hosterías, ya que se gasta sin medida ciertos recursos como pueden ser el agua y la energía, de esta manera es necesario implementar estas buenas practicas ya que así se puede consumir lo necesario con menores costos, siempre y cuando manteniendo la calidad. Por ello resulta muy factible invertir en el turismo sostenible porque genera tantos beneficios sin afectar ningún ambiente.

### **Interpretación pregunta 3:**

Positivamente se puede decir que con las prácticas de turismo sostenible se puede mantener y mejorar la calidad de los servicios turísticos dentro de las hosterías, porque el propósito mismo de la sostenibilidad se basa en lograr la perdurabilidad, en este caso las hosterías podrían mantenerse en el tiempo con su misma calidad y distinción, brindando un servicio con más calidad y conservando los costos para los

clientes. Por ello se puede deducir que las prácticas de turismo sostenible no afecta de ningún modo a la calidad de los servicios, sino al contrario se busca la mejora de la misma.

**Interpretación pregunta 4:**

Es muy importante mencionar que el turismo sostenible tiene muchos beneficios para las hosterías, uno de ellos es que la naturaleza ayuda al funcionamiento de estos negocios turísticos, y por ello hay que respetarla y aprovechar sus recursos de la mejor manera donde se mantenga su perdurabilidad, y se pueda ofrecer servicios a largo plazo. Por eso es muy importante mencionar que todas las hosterías mantengan un personal capacitado que realice cuidados ambientales continuos, donde su principal política sea la sostenibilidad, manteniendo la naturaleza viva.

**Interpretación pregunta 5:**

Lógicamente es indudable que se podría mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón con el turismo sostenible ya que por este medio los pobladores podrán vivir en un ambiente natural totalmente conservado, además podrían tener fuentes de empleo dentro de las hosterías, como pueden ser labores de cultivo y cuidado de la flora y fauna, así como su fortalecimiento educativo y cultura ambiental. De esta forma es muy importante que las hosterías mantengan un personal de su localidad, brindándole una oportunidad de trabajo y desarrollo socioeconómico.

**Interpretación pregunta 6:**

Es necesario mencionar que el turismo sostenible si puede ayudar a incrementar el nivel de productividad de las hosterías, ya que mediante las buenas practicas de turismo sostenible se utilizan y manejan mejor los recursos tanto naturales como humanos para el mejor desempeño dentro de la operación de las hosterías,

manteniendo su nivel productivo y generando aún más servicios de calidad, logrando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

**Interpretación pregunta 7:**

Es necesario mencionar que es de mucha importancia que los turistas mantengan un buen comportamiento a la hora de consumir los servicios turísticos de las hosterías ya que de nada sirven las buenas prácticas de turismo sostenible por parte de los propietarios y empleados si los turistas pueden destruir ciertas partes inconscientemente. Para ello sería necesario que los turistas aprendan las buenas prácticas turísticas para que las pongan en práctica dentro de las hosterías y fuera de ellas, ayudando a la conservación ambiental.

**Interpretación pregunta 8:**

Se puede mencionar que una valoración post visita es de mucha importancia ya que de esta manera se puede conocer el nivel de satisfacción de los clientes que hicieron uso de los servicios de las hosterías. Todos los propietarios de las hosterías emplean este método para mejorar mucho más la calidad de los servicios y mejoras dentro de todas las instalaciones de las hosterías. Además cabe recalcar que sería muy necesario elaborar cartillas donde se le evalúe al cliente en cuanto a grado de satisfacción así como sugerencias.

**Interpretación pregunta 9:**

Evidentemente la aplicación de un manual de buenas prácticas turísticas y ambientales dentro de las hosterías sería de mucha ayuda para el mejoramiento y mantenimiento de las instalaciones y los servicios que poseen; donde tanto propietarios como empleados puedan emplearlas para lograr un turismo sostenible donde todos sus servicios e instalaciones perduren en el tiempo a largo plazo. Cabe

recalcar que este manual podría ser compartido con los turistas que visitan las hosterías y el cantón. Es muy importante mencionar que podrían utilizar un manual muy práctico en donde puedan aplicar ciertas técnicas de manejo sostenible dentro de las hosterías, con los cuales van a obtener resultados favorables para el desarrollo de sus empresas.

**Interpretación pregunta 10:**

Cabe recalcar que en las hosterías no se maneja ningún modelo de gestión, ya que las manejan empíricamente y de cierta manera no sería adecuado insertar un modelo de gestión basado en turismo sostenible ya que si lo reciben no sabrían cómo emplearlo correctamente de acuerdo a su funcionamiento técnico. Algunos de los propietarios mencionaron que primeramente probarían con el manual de buenas prácticas de turismo sostenible, para adentrarse más al tema y tener mayores conocimientos y ponerlos en práctica para obtener resultados y en base a esos conocimientos adquiridos en un futuro poder insertar en modelo de gestión basado en turismo sostenible para poder lograr certificaciones de calidad.

### 4.3 Verificación de la Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis del presente trabajo investigativo se utilizó el modelo estadístico conocido como Chi Cuadrado ( $X^2$ ).

#### 4.3.1 Planteamiento de las hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Las prácticas de turismo sostenible NO aportan a la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.

**H<sub>1</sub>:** Las prácticas de turismo sostenible SI aportan a la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.

#### 4.3.2 Selección del nivel de significación

Con el propósito de obtener el grado de significación, se utilizó el nivel de 0,01.

#### 4.3.3 Descripción de la población

Dado que la población que se tomó como universo de estudio corresponde a 500 turistas mensuales, se estableció una muestra obteniendo una cantidad total de 217.

**Tabla N.- 20:** Muestra para la verificación de la hipótesis

<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
217	100%

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

#### 4.3.4 Especificación de lo estadístico

Es necesario expresar un cuadro de contingencia de 6 filas por 3 columnas, el cual sirve para establecer las frecuencias esperadas y observadas

**Tabla N.- 21:** Especificación de lo estadístico (Frecuencias Observadas)

	<b>Ítems</b>	<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>	<b>Opción 3</b>	<b>Subtotal</b>
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Pregunta 3</b>	130	65	22	217
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Pregunta 4</b>	217	0	0	217
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Pregunta 5</b>	213	4	0	217
<b>Variable Independiente</b>	<b>Pregunta 8</b>	174	33	10	217
<b>Variable Independiente</b>	<b>Pregunta 9</b>	163	32	22	217
<b>Variable Independiente</b>	<b>Pregunta 12</b>	87	130	0	217
	<b>Total</b>	984	264	54	1302

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

En base al cuadro de contingencia esperado se procede a establecer las frecuencias esperadas.

**Tabla N.- 22:** Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas)

<b>Frecuencias Esperadas</b>	
<b>Opción 1</b>	164
<b>Opción 2</b>	44
<b>Opción 3</b>	9

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

#### **4.3.5 Especificación de las regiones de aceptación o rechazo**

Para poder establecer las regiones de aceptación o rechazo es necesario determinar los grados de libertad que se utilizarán en la tabla de distribución del Chi Cuadrado.

**Tabla N.- 23:** Grados de libertad

<b>FILAS</b>	<b>COLUMNAS</b>
6	3
(6-1)	(3-1)
5	2
$5 \times 2 = 10$	
Grado de libertad= 10 °	

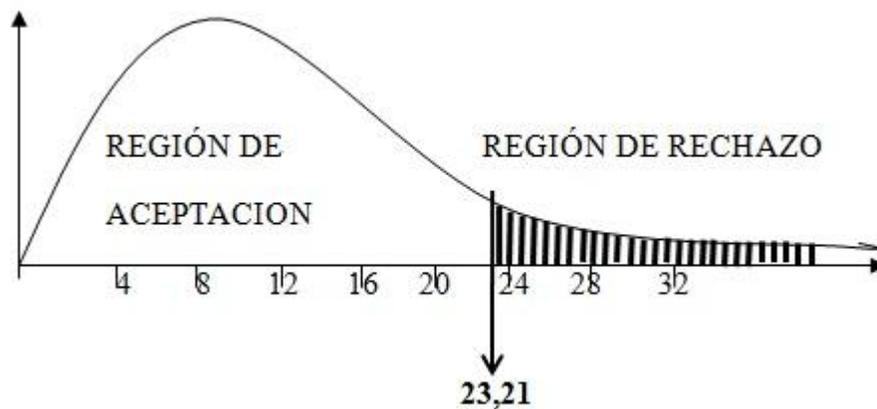
Elaborado por: CARRILLO David (2014)

$$X^2T = 23,21$$

Por lo tanto con 10 ° de libertad a un nivel de significación de 0,01 el valor de  $X^2T = 23,21$ ; entonces si  $X^2C \leq X^2T$  se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

La representación gráfica sería:

**Gráfico N.- 19:** Representación gráfica de la región de aceptación y rechazo



Elaborado por: CARRILLO David (2014)

#### 4.3.6 Cálculo de lo estadístico

Para realizar el cálculo de lo estadístico se utilizará la siguiente fórmula:

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

**Tabla N.- 24:** Recolección de Datos (Chi Cuadrado)

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O - E</b>	<b>(O - E)<sup>2</sup></b>	<b>(O - E)<sup>2</sup> / E</b>
130	164	-34	1156	7,04
65	44	21	441	10,02
22	9	13	169	18,77
217	164	53	2809	17,12
0	44	-44	1936	44
0	9	-9	81	9
213	164	49	2401	14,64
4	44	-40	1600	36,36
0	9	-9	81	9
174	164	10	100	0,6
33	44	-11	121	2,75
10	9	1	1	0,11
163	164	-1	1	0,01
32	44	-12	144	3,27
22	9	13	169	18,77
87	164	-77	5929	36,15
130	44	86	7396	168,09
0	9	-9	81	9
<b>1302</b>	<b>1302</b>			<b>404,7</b>

Elaborado por: CARRILLO David (2014)

En vista de que  $X^2C = 404,7$  es  $> X^2T = 23,21$  se rechaza la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se acepta la hipótesis alternativa **H<sub>1</sub>**: “Las prácticas de turismo sostenible SI aportan a la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo”.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- ❖ Conforme a la investigación realizada dentro de las tres hosterías participantes del cantón Pallatanga, los propietarios de las hosterías no tienen el conocimiento suficiente sobre el turismo sostenible y sus beneficios.
- ❖ Las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías participantes del cantón Pallatanga ayudarían al cuidado de la naturaleza y además a la reducción de costos de operación.
- ❖ Al momento de observar la situación dentro de las tres hosterías participantes, de acuerdo a los turistas encuestados la calidad de los servicios turísticos de las hosterías es buena pero requieren de un fortalecimiento y mejoramiento continuo.
- ❖ Las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías participantes del cantón Pallatanga ayudarían a mantener y a mejorar la calidad de los servicios turísticos de las mismas.
- ❖ Dentro de las instalaciones de las tres hosterías participantes del cantón Pallatanga no se puede observar a menudo un mantenimiento sostenible continuo por parte de los empleados o personal especializado.
- ❖ Mediante la creación de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías participantes del cantón Pallatanga los propietarios, empleados y turistas podrán tener un conocimiento del turismo sostenible y sus beneficios a largo plazo donde ayuden a la conservación de la naturaleza y

la perdurabilidad de las hosterías, de tal manera que tengan la experiencia de realizar un turismo consciente con servicios de calidad.

## **5.2. Recomendaciones**

- ❖ Realizar capacitaciones continuas a través del GAD municipal sobre la implementación y desarrollo del turismo sostenible hacia los propietarios y empleados de los diferentes establecimientos de alojamiento.
- ❖ Capacitar a todo el personal de las hosterías mediante técnicas para el buen manejo de los instrumentos utilizados en su labor diaria para no causar daños en la naturaleza, así como métodos ahorrativos dentro de la operación de las hosterías.
- ❖ Motivar e incentivar al personal para que presten servicios de calidad así como implementar un valor agregado dentro de los servicios turísticos que ofrecen las hosterías.
- ❖ Insertar técnicas nuevas para mejorar la calidad de los servicios mediante la sostenibilidad para que el turista se sienta en un ambiente agradable con servicios de la más alta calidad.
- ❖ Realizar mantenimientos sostenibles continuos dentro de todas las instalaciones de las hosterías para mejorar los servicios, la conservación de la naturaleza y la reducción de costes de operación.
- ❖ Crear un manual de buenas prácticas de turismo sostenible para hosterías basado en la conservación ambiental, reducción de costes de operación y comportamientos dentro de las hosterías para no causar daños en ellas.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1 Datos informativos

**Título:** “Implementación de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga provincia de Chimborazo”

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Pallatanga

**Población:** 11.544 habitantes (PDOT del cantón Pallatanga)

**Altitud:** 1.285 msnm (PDOT del cantón Pallatanga)

**Límites:** Al norte con el cantón Colta, al sur con Cumanda, al este con Guamote y Alausí y al oeste con la provincia de Bolívar.

**Entidad ejecutora:** El GAD municipal como principal entidad, mientras que la operación insitu será realizada por cada uno de los propietarios de las hosterías.

**Tiempo estimado de ejecución de la propuesta:** 3 meses

**Beneficiarios:** Propietarios de las hosterías (directos), pobladores y turistas (indirectos)

**Equipo técnico:** Investigador y Técnicos de turismo del GAD municipal de Pallatanga.

## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

El cantón Pallatanga tiene una gran variedad de atractivos turísticos los cuales son visitados por turistas nacionales e internacionales, pero no posee una planta turística tan amplia para desarrollar el turismo, mas sin embargo es un cantón que acoge gran cantidad de turistas por sus bellezas naturales. Los servidores de alojamiento y específicamente los de las hosterías, no manejan suficientes y buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de sus servicios, dado que las autoridades involucradas le dan más importancia a otras actividades productivas y económicas y no a investigaciones con nuevas alternativas económicas como es el caso de la inserción de las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías, y porque el proceso de educación en el Ecuador no inserta el tema de sostenibilidad dentro de todos los ámbitos de formación de los estudiantes.

Mediante la investigación de campo se pudo determinar que el concepto de turismo sostenible es desconocido para los propietarios, empleados y ciertos turistas que visitan las hosterías, motivo por el cual no utilizan métodos o técnicas apropiadas para el cuidado ambiental y el desarrollo socioeconómico que podría generar el turismo sostenible, por lo cual se cree necesario dar a conocer a todos los involucrados sobre la sostenibilidad y los beneficios que se generan a mediano y largo plazo; intentando mantener la calidad de los servicios de cada una de las hosterías y mejorarlos continuamente para generar mayor demanda turística que genere ingresos económicos para el desarrollo del cantón y la provincia.

Debido a tales necesidades surge la creación de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible como aporte al mejoramiento y crecimiento de las hosterías en diferentes sentidos, pero basado en conservación ambiental, lo cual genera ahorro en

ciertos servicios que resultan en muchos egresos económicos para cada una de las hosterías.

### **6.3 Justificación**

El aporte de esta propuesta servirá para el conocimiento y la práctica del turismo sostenible como método para conservar la naturaleza y los alrededores de cada una de las hosterías del cantón, ya que estas están ubicadas en lugares de fácil acceso para los turistas y rodeadas de un magnífico ambiente natural propio de la zona. Además se busca el mejoramiento de los servicios turísticos y el ahorro de costos de producción que resultan de cierta manera muy elevados para los propietarios de las hosterías.

La importancia que tiene esta propuesta es el gran valor de conciencia con el cuidado del ambiente natural por parte del personal de trabajo y los turistas, en donde se podrá conocer formas de comportamiento con la naturaleza y su conservación.

Se puede decir que implementando esta propuesta dentro de las hosterías los propietarios de cada una de ellas van a notar cambios muy positivos en cuanto a gastos operativos, porque lo que buscan las buenas prácticas de turismo sostenible es ahorrar costos elevados que acarrea la operación diaria, mediante la utilización de técnicas de reciclaje, ahorro de energía, de agua, así como el cultivo propio dentro de los espacios verdes que poseen.

Esta propuesta puede tener bastante acogida en los propietarios de las hosterías y en los pobladores del cantón Pallatanga; y al mismo tiempo los turistas podrán satisfacer sus necesidades y expectativas con servicios de mejor calidad, logrando brindarles un gran ejemplo de conservación de la naturaleza y sus atractivos, para el uso de las futuras generaciones.

Por ello, y considerando que el turismo sostenible es poco conocido en esta región es necesario aplicar este manual para cuidar y mantener la naturaleza viva que posee, y que además estas prácticas puedan generar fuentes de empleo y desarrollo socioeconómico del cantón y el país.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

- ❖ Implementar un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga provincia de Chimborazo.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Socializar la propuesta con los propietarios de las hosterías participantes del cantón para informarles sobre el desarrollo y los beneficios de la misma.
- ❖ Planificar los procedimientos y detalles que se utilizarán en el desarrollo del manual de buenas prácticas de turismo sostenible.
- ❖ Ejecutar la propuesta cumpliendo con todos los parámetros y actividades a seguir dentro del manual de buenas prácticas de turismo sostenible.
- ❖ Evaluar los resultados alcanzados con la ejecución de la propuesta dentro de las hosterías participantes.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1 Análisis Operativo**

La propuesta de implementación de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías del cantón Pallatanga, será elaborado considerando la política territorial de fomentar el turismo sostenible, como parte de la estrategia turística cantonal para el fortalecimiento del accionar público y privado del cantón Pallatanga, donde los técnicos de turismo revisarán y llevarán a cabo su ejecución en cada una de las hosterías participantes entregándoles el manual, y capacitándoles para su ejecución, mediante una visita a las instalaciones, atractivos y servicios para verificar su funcionamiento.

Así mismo se considera que el desarrollo y aplicación de la propuesta es operativamente factible porque gracias al GAD Municipal de Pallatanga, y a la Coordinación de Gestión Turística, se podrá poner en marcha la siguiente propuesta, en vista que los propietarios de las hosterías están totalmente de acuerdo en su aplicación, además la reproducción, estará a cargo del GAD Municipal para ser entregado a los turistas que llegan al cantón.

### **6.5.2 Análisis Económico**

Se debe señalar que los recursos económicos para la reproducción del manual de buenas prácticas de turismo sostenible serán asumidos por parte del GAD Municipal del cantón Pallatanga.

Con el afán de viabilizar el presente trabajo investigativo se ha clasificado los costos de inversión que se utilizará para la creación de la propuesta, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla N.- 25:** Presupuesto General de la propuesta

<b>Presupuesto General</b>				
<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Unidad	Acceso a información digital	\$ 40	\$ 40
1	Unidad	Utilización de equipo Tecnológico	\$ 50	\$ 50
1	Diseño	Diseño del Logotipo	\$ 50	\$ 50
1	Diseño	Diseño del Manual	\$ 150	\$ 150
3	Unidades	Impresión del Manual	\$ 30	\$ 90
1	Unidad	Imprevistos	\$ 50	\$ 50
			<b>Total</b>	<b>\$ 430</b>

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

El presupuesto de la propuesta es de aproximadamente \$430 dólares americanos, rubro cubierto por el presupuesto general del GAD Municipal del cantón Pallatanga.

## **6.6 Fundamentación Científica-Técnica**

### **Manual**

Un manual es un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Además los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Álvarez, 1996, p. 23)

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". (Graham, citado por AAI, 2010).

Un manual es "Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo". (Continolo, citado por AAI, 2010).

Además es "Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo". (Duhat, citado por AAI, 2010).

Se puede mencionar que los manuales son documentos donde se puede encontrar contenidos sobre instrucciones, pasos o recomendaciones para ponerlos en practica en ciertas actividades

### **Buenas Prácticas**

“Una buena práctica es una manera de actuar que daría unos resultados concluyentes y que en su puesta en práctica pueden mostrar una innovación respecto a lo que se hacía entonces.” (Abdoulaye , citado por Sánchez, Agustín, & Velasco, 2008)

“Una buena práctica es la innovación que permite mejorar el presente y, por tanto, es o puede ser un modelo o norma en determinado sistema.” (Pons & Gonzáles, citado por Sánchez et al., 2008)

Se habla de experiencias prácticas e implementadas, con posibilidad de contraste, análisis y evaluación, y no a una reflexión teórica o a un programa de actuación.

Las buenas prácticas permiten sacar a la luz aquellas actuaciones que suponen una transformación en las formas y procesos de actuación y que se convierten en el germen de un cambio positivo en los métodos de actuaciones tradicionales. (Sánchez, Agustín, & Velasco, 2008, p. 183)

Entonces se puede deducir que las buenas prácticas son aquellos modos de actuar de las personas donde se pueden obtener buenos resultados, o cambiar ciertos malos habitos o formas incorrectas de actuar.

## 6.7 Metodología (Modelo Operativo)

Tabla N.- 26: Modelo Operativo de la Propuesta

Fases	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
<b>Socialización</b>	Socializar la propuesta con los propietarios de las hosterías del cantón para informar sobre el desarrollo y los beneficios de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una reunión con los propietarios de las hosterías y las autoridades del GAD.</li> <li>- Realizar una presentación de la propuesta</li> <li>- Mostrar el proyecto a realizar</li> </ul>	Laptop Proyector Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miembros de la Coordinación de Gestión Turística del GAD de Pallatanga</li> <li>- David Camillo</li> </ul>	Una semana
<b>Planificación</b>	Planificar los procedimientos y detalles que se utilizarán en el desarrollo del manual de buenas prácticas de turismo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los factores naturales y artificiales que dañan el medio ambiente</li> <li>- Elaborar los contenidos del Manual de buenas prácticas de turismo sostenible.</li> </ul>	Laptop Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miembros de la Coordinación de Gestión Turística del GAD de Pallatanga</li> <li>- David Camillo</li> </ul>	Dos semanas
<b>Ejecución</b>	Ejecutar la propuesta cumpliendo con todos los parámetros y actividades a seguir dentro del manual de buenas prácticas de turismo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del espacio geográfico.</li> <li>- Recolección de información de los servicios turísticos que ofrecen las hosterías.</li> <li>- Elaboración de una ficha técnica para identificar las buenas prácticas que realizan las hosterías.</li> <li>- Elaboración de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible para ser utilizado dentro de las hosterías.</li> </ul>	Material físico para la reproducción del manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miembros de la Coordinación de Gestión Turística del GAD de Pallatanga</li> <li>- David Camillo</li> </ul>	3 meses
<b>Evaluación</b>	Evaluar los resultados alcanzados con la ejecución de la propuesta dentro de las hosterías participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de los resultados alcanzados por medio de la aplicación de la propuesta.</li> </ul>	Laptop Encuestas Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miembros de la Coordinación de Gestión Turística del GAD de Pallatanga</li> <li>- David Camillo</li> </ul>	2 meses

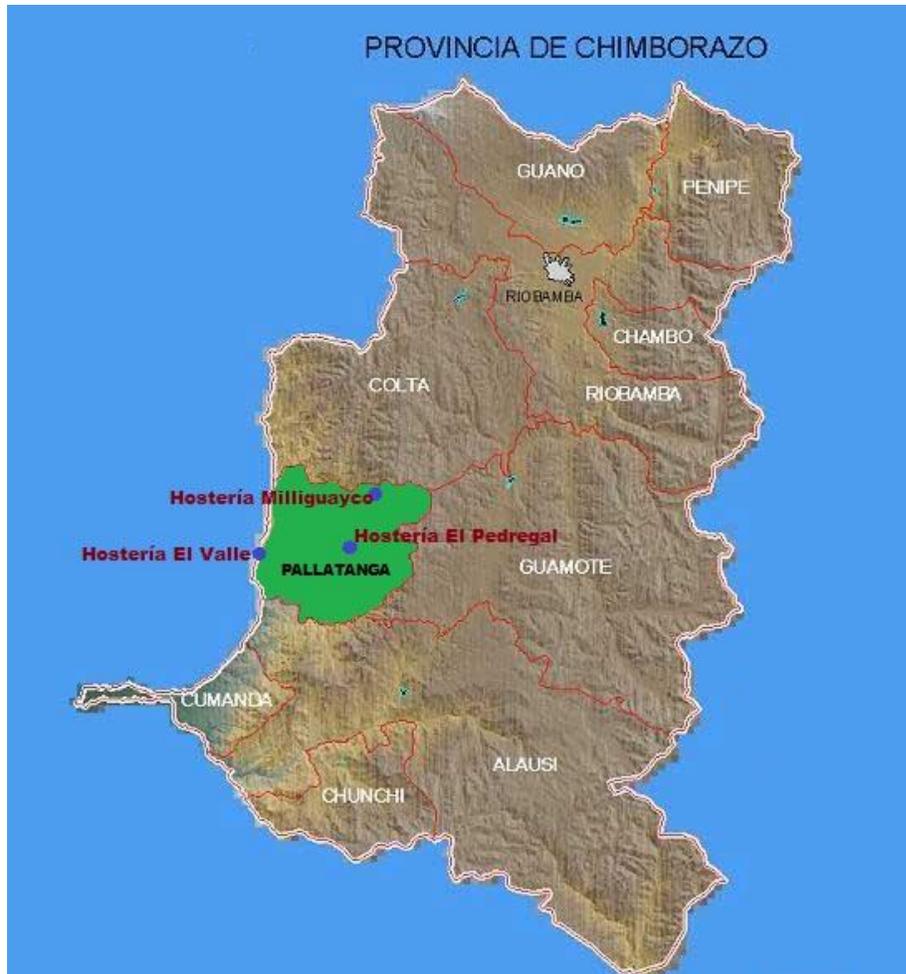
Elaborado por: CARRILLO David (2015)

## 6.7.1 Desarrollo Operativo de la Propuesta

### 1.- Identificación del Espacio Geográfico

Es de mucha importancia mostrar un mapa para poder localizar las tres hosterías que se van a integrar al desarrollo de la propuesta del proyecto de investigación, las cuales se muestran gráficamente a continuación:

**Gráfico N.- 20:** Ubicación Geográfica de las Hosterías



Elaborado por: CARRILLO David (2015)

## Hostería El Pedregal

Ubicación: Pallatanga Km. 1.5 vía a Pilchipamba

Gráfico N.- 21: Ubicación Hostería El Pedregal

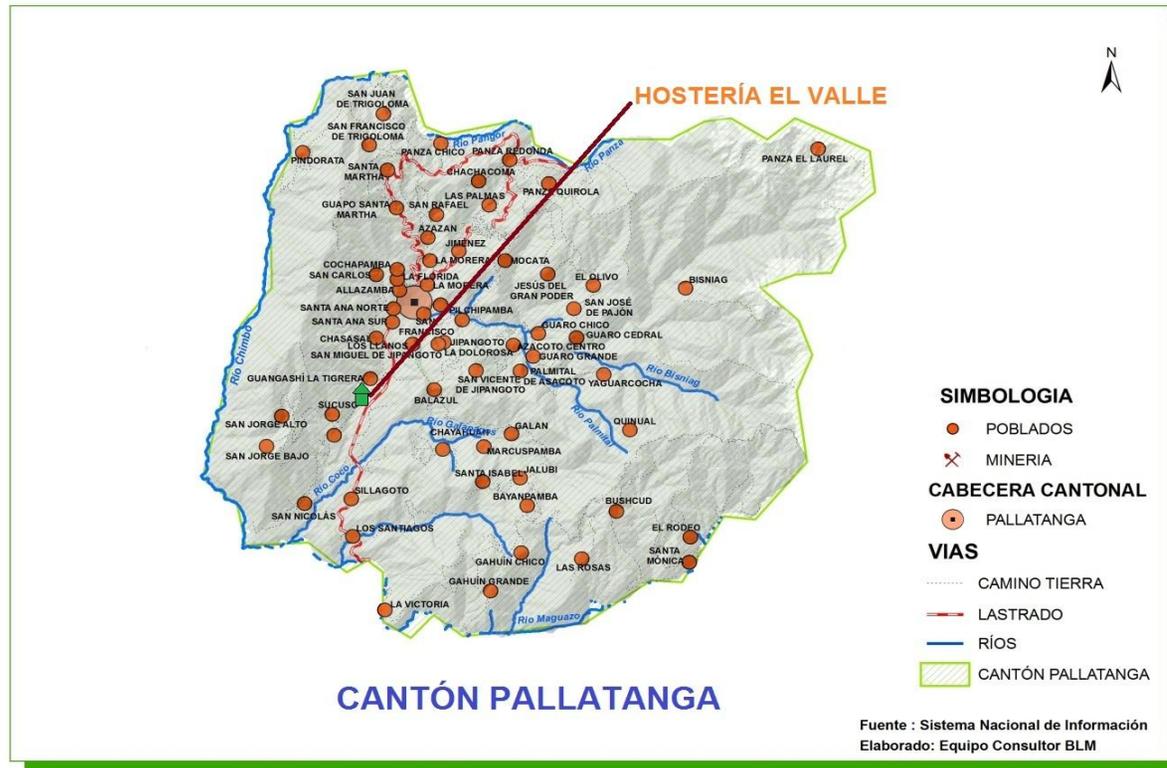


Fuente: Sistema Nacional de Información

## Hostería El Valle

**Ubicación:** Pallatanga, Carretera Panamericana vía a Bucay

**Gráfico N.- 22:** Ubicación Hostería El Valle

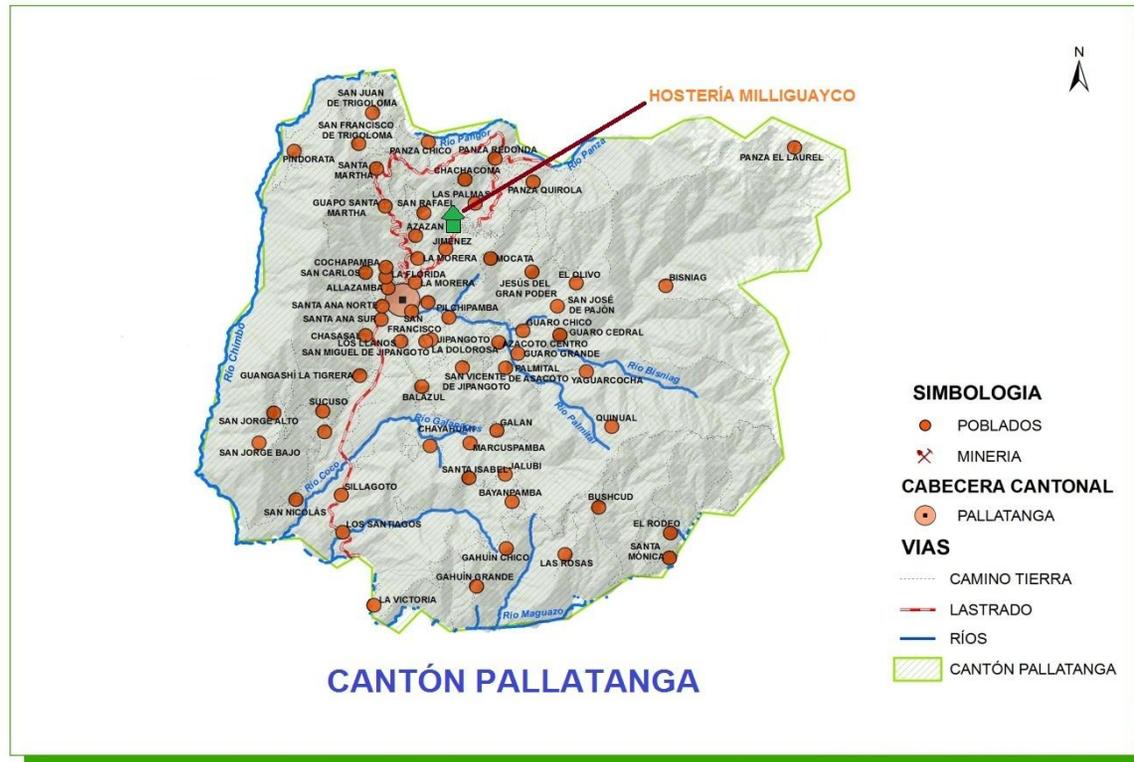


Fuente: Sistema Nacional de Información

## Hostería Milliguayco

**Ubicación:** Pallatanga, Barrio las Palmas a 5km de la carretera principal Panamericana

**Gráfico N.- 23:** Ubicación Hostería Milliguayco



Fuente: Sistema Nacional de Información

## 2.- Oferta actual de las Hosterías

Tabla N.- 27: Oferta de la Hostería El Pedregal

<b>HOSTERÍA EL PEDREGAL</b>			
<b>Superficie</b>	<b>N.- de Habitaciones</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Servicios y Atracciones</b>
2,400 m <sup>2</sup>	12 cabañas	\$ 12,50 por persona + IVA	<ul style="list-style-type: none"><li>- Habitaciones con baño privado y Tv cable.</li><li>- Piscina</li><li>- Bar</li><li>- Turco</li><li>- Sauna</li><li>- Área de recreación</li><li>- Juegos Infantiles</li><li>- Pesca Deportiva</li><li>- Salón de Eventos con capacidad para 200 personas</li><li>- Paseo Ecológico en la tradicional carretera</li></ul>

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

**Tabla N.- 28:** Oferta de la Hostería El Valle

<b>HOSTERÍA EL VALLE</b>			
<b>Superficie</b>	<b>N.- de Habitaciones</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Servicios y Atracciones</b>
110 hectáreas	10 Cabañas 17 Suites	\$ 32,00 por pareja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabañas con capacidad para 6 personas, con una cama matrimonial y 4 camas personales, una refrigeradora pequeña, televisión con Tv cable, sala con chimenea, mesa central y baño privado</li> <li>- Suites con dos camas matrimoniales para 4 personas, televisión con Tv cable, escritorio pequeño, camas con doble cobertura y baño privado</li> <li>- Restaurant</li> <li>- Canchas de Golfito, Básquet, Indor Fútbol y Tenis</li> <li>- Piscina con resbaladera</li> <li>- Jacuzzi Caliente</li> <li>- Excursión a las cascadas</li> <li>- Excursión al bosque</li> <li>- Paseo extremo al río</li> <li>- Paseo a Caballo</li> <li>- Parque con columpios para niños</li> <li>- Cama Elástica</li> </ul>

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

**Tabla N.- 29:** Oferta de la Hostería Milliguayco

<b>HOSTERÍA MILLIGUAYCO</b>			
<b>Superficie</b>	<b>N.- de Habitaciones</b>	<b>Tarifa</b>	<b>Servicios y Atracciones</b>
300 hectáreas	18 habitaciones	\$ 140 la pareja, incluida la alimentación (sumar 22% de impuestos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suite Milliguayco, Suite Honey Moon, Junior Suite; equipadas con camas king sizes, baño privado, hidromasaje, Jacuzzi, chimenea, gimnasio, televisión satelital, sala, balcón, room service, servicio de recepción las 24 horas</li> <li>- Habitaciones Matrimoniales y familiares, equipadas con camas queen size, baño privado, room service, vista panorámica, servicio de recepción las 24 horas.</li> <li>- Restaurante</li> <li>- Piscina de agua temperada</li> <li>- Centro de convenciones y eventos</li> <li>- Caballerizas</li> <li>- Planta Lechera</li> <li>- Club de Infantes</li> <li>- Cuadrones</li> <li>- Transporte de aeropuerto</li> <li>- Lavandería</li> <li>- Bar</li> <li>- Sala de televisión y juegos de mesa</li> <li>- Huertos</li> <li>- Tours</li> <li>- Bosque primario</li> <li>- Cabalgatas</li> <li>- Spa</li> <li>- Senderismo</li> <li>- Capilla</li> </ul>

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

**3.- Elaboración de una ficha técnica para identificar las buenas prácticas que realizan las hosterías.**

**Tabla N.- 30:** Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería EL Pedregal

<b>FICHA TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS</b>																			
<b>Nombre de la hostería:</b> El Pedregal		<b>Ubicación:</b> Pallatanga																	
La valoración se realizará de acuerdo a los siguientes parámetros:																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Escala</b></th> <th><b>Valor</b></th> <th colspan="2"><b>Descripción</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple</td> <td>1</td> <td colspan="2">La hostería cumple con la totalidad del indicador.</td> </tr> <tr> <td>Cumple Parcialmente</td> <td>0,5</td> <td colspan="2">La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.</td> </tr> <tr> <td>No Cumple</td> <td>0</td> <td colspan="2">La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar</td> </tr> </tbody> </table>				<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>		Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.		Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.		No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar	
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>																	
Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.																	
Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.																	
No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar																	
<b>CRITERIO ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA</b>																			
<b>ÍTEMS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>																
1.- Se identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.	X																		
2.- Consta con una política de sostenibilidad dentro de su operación.			X																
3.- La hostería consta con planes de acción y registros basados en sostenibilidad dentro de su operación.			X																

4.- El personal tiene conocimiento sobre leyes y regulaciones ambientales para la operación de la hostería.		X	
5.- Se realiza capacitaciones periódicas al personal de trabajo para el cuidado ambiental y sostenible de la hostería			X
<b>CRITERIO AMBIENTAL</b>			
6.- Utiliza piscinas ecológicas dentro de la hostería			X
7.- El personal está capacitado para ahorrar agua dentro de la cocina, lavandería u otras actividades	X		
8.- Utiliza métodos de ahorro de energía con el uso de energías alternativas			X
9.- Utiliza focos ahorradores o con sensores en todas las instalaciones de la hostería.	X		
10.- Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.		X	
11.- Mantiene códigos de conducta y comportamiento para conservar la biodiversidad dentro de la hostería.	X		
12.- Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.			X
13.- Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería		X	
14.- Realiza mantenimiento continuo de jardines, áreas verdes y control de la erosión de suelos.	X		

15.- Dentro de la hostería se imparte la educación ambiental			X
<b>CRITERIO SOCIOECONÓMICO</b>			
16.- Se relaciona la hostería con comunidades locales o pobladores del cantón.		X	
17.- Consume productos de la localidad	X		
18.- El personal de trabajo es de la localidad	X		
<b>CRITERIO TURISMO</b>			
19.- Se dialoga con el turista sobre su satisfacción en la atención.		X	
20.- El personal conoce sobre primeros auxilios y posee lo necesario para garantizar la seguridad de los turistas	X		
21.- Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas practicas turísticas			X

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

A continuación se muestra respuestas más explícitas de ciertos ítems que se tomaron para una mejor calificación:

**Ítem 1: Se identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.**

<b>Impactos Negativos</b>	<b>Si identifica</b>	<b>No identifica</b>
Contaminación del ambiente	X	
Contaminación visual	X	
Riesgos dentro de la hostería	X	
Generación de ruidos y perturbación de la vida silvestre	X	

En la hostería están pendientes de identificar impactos que puedan perjudicar a su operación, para lo cual tratan de mantener un ambiente libre de contaminantes, de conservar la imagen de un ambiente natural pensando en utilizar más materiales de la localidad, además están atentos de controlar el ruido en sus actividades que afecten a los huéspedes y animales; también tratan de estar preparados en lo posible en casos de emergencias.

**Ítem 10: Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.**

Actividades	SI	NO
Contrata proveedores ecológicos certificados		X
Utiliza productos saludables para el consumidor	X	
Revisa la caducidad de los productos adquiridos	X	
Mantiene separadores de productos	X	
Utiliza bolsas de papel y canastas para las compras		X

La hostería trata de ofrecer productos de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, pero no poseen contacto con proveedores ecológicos para evitar la contaminación y mayores gastos.

**Ítem 12: Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.**

Actividades	SI	NO
Realiza el proceso de compost		X
Utiliza basureros clasificando en plástico, cartón, orgánico, vidrio, latas		X
Tiene contacto con proveedores de reciclaje		X
Reutiliza envases vacíos para otros usos útiles		X

La hostería no utiliza basureros para clasificar correctamente los desechos, los mismos son llevados por recolectores del Municipio del cantón, por lo tanto no

poseen contacto con empresas de reciclaje, sin embargo tratan de reciclar los desechos plásticos para ser donados a fundaciones

**Ítem 13: Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería**

<b>Lugar de los letreros</b>	SI	NO
En la recepción		X
En los espacios naturales y recreativos	X	
En todas las habitaciones		X
En los comedores		X

La hostería no posee letreros de educación ambiental en todas las instalaciones, sin embargo tiene ubicado un letrero de cuidado de la naturaleza cerca del lago que posee.

**Ítem 21: Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas prácticas turísticas**

<b>Actividades</b>	SI	NO
Realiza exposiciones para los turistas sobre las buenas practicas		X
Ofrece videos o imágenes sobre el cuidado ambiental a los turistas		X
Ofrece guianza para el turista dentro de la hostería		X

La hostería no involucra a su personal y turistas para el conocimiento de las buenas prácticas, sin embargo están atentos de informarles a los turistas y personal que deben cuidar la naturaleza y sus recursos.

De acuerdo a la valoración en la ficha la hostería El Pedregal alcanza un total de 10,5 puntos positivos sobre 21. Esto quiere decir que la hostería maneja solamente ciertas buenas prácticas dentro de su operación, para lo cual es necesario aplicar mejores y fortalecer las existentes, ya que todavía no existe el total conocimiento de las mismas.

**Tabla N.- 31:** Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería El Valle

<b>FICHA TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS</b>															
<b>Nombre de la hostería:</b> El Valle		<b>Ubicación:</b> Pallatanga													
La valoración se realizará de acuerdo a los siguientes parámetros:															
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Escala</b></th> <th><b>Valor</b></th> <th><b>Descripción</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple</td> <td>1</td> <td>La hostería cumple con la totalidad del indicador.</td> </tr> <tr> <td>Cumple Parcialmente</td> <td>0,5</td> <td>La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.</td> </tr> <tr> <td>No Cumple</td> <td>0</td> <td>La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar</td> </tr> </tbody> </table>				<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>	Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.	Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.	No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>													
Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.													
Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.													
No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar													
<b>CRITERIO ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA</b>															
<b>ÍTEMS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>												
1.- Se Identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.	X														
2.- Consta con una política de sostenibilidad dentro de su operación.			X												
3.- La hostería consta con planes de acción y registros basados en sostenibilidad dentro de su operación.			X												
4.- El personal tiene conocimiento sobre leyes y regulaciones ambientales para la operación de la hostería.		X													

5.- Se realiza capacitaciones periódicas al personal de trabajo para el cuidado ambiental y sostenible de la hostería			X
<b>CRITERIO AMBIENTAL</b>			
6.- Utiliza piscinas ecológicas dentro de la hostería			X
7.- El personal está capacitado para ahorrar agua dentro de la cocina, lavandería u otras actividades	X		
8.- Utiliza métodos de ahorro de energía con el uso de energías alternativas			X
9.- Utiliza focos ahorradores o con sensores en todas las instalaciones de la hostería.	X		
10.- Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.		X	
11.- Mantiene códigos de conducta y comportamiento para conservar la biodiversidad dentro de la hostería.	X		
12.- Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.			X
13.- Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería.			X
14.- Realiza mantenimiento continuo de jardines, áreas verdes y control de la erosión de suelos.	X		
15.- Dentro de la hostería se imparte la educación ambiental			X

<b>CRITERIO SOCIOECONÓMICO</b>			
16.- Se relaciona la hostería con comunidades locales o pobladores del cantón.	X		
17.- Consume productos de la localidad	X		
18.- El personal de trabajo es de la localidad	X		
<b>CRITERIO TURISMO</b>			
19.- Se dialoga con el turista sobre su satisfacción en la atención.		X	
20.- El personal conoce sobre primeros auxilios y posee lo necesario para garantizar la seguridad de los turistas		X	
21.- Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas prácticas turísticas.			X

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

A continuación se muestra respuestas más explícitas de ciertos ítems que se tomaron para una mejor calificación:

**Ítem 1: Se Identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.**

<b>Impactos Negativos</b>	<b>Si identifica</b>	<b>No identifica</b>
Contaminación del ambiente	X	
Contaminación visual	X	
Riesgos dentro de la hostería	X	
Generación de ruidos y perturbación de la vida silvestre	X	

La hostería trata de identificar los impactos negativos que genera la operación para lo cual están pendientes de no alterar el espacio natural, procuran mantener las instalaciones libre de basura para evitar la contaminación visual y ambiental, así mismo evitan la generación de ruidos con maquinarias y tratan en lo posible de mejorar las vías de acceso para evitar accidentes.

**Ítem 10: Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.**

<b>Actividades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Contrata proveedores ecológicos certificados		X
Utiliza productos saludables para el consumidor	X	
Revisa la caducidad de los productos adquiridos	X	
Mantiene separadores de productos	X	
Utiliza bolsas de papel y canastas para las compras		X

La hostería utiliza productos saludables y frescos para el consumidor, pero no mantiene contacto con proveedores ecológicos para utilizar productos de uso ecológico que disminuyen contaminación y ayudan a ahorrar dinero.

**Ítem 12: Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.**

<b>Actividades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Realiza el proceso de compost		X
Utiliza basureros clasificando en plástico, cartón, orgánico, vidrio, latas		X
Tiene contacto con proveedores de reciclaje		X
Reutiliza envases vacíos para otros usos útiles		X

La hostería no tiene contacto con empresas de reciclaje, dado que no poseen tachos de basura para clasificar los desechos y manejarlos adecuadamente, porque la basura es mezclada y recogida por los recolectores locales.

**Ítem 13: Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería**

<b>Lugar de los letreros</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
En la recepción		X
En los espacios naturales y recreativos		X
En todas las habitaciones		X
En los comedores		X

La hostería no posee letreros de educación ambiental dentro de sus instalaciones para dar a conocer a los turistas sobre el cuidado ambiental.

**Ítem 21: Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas prácticas turísticas.**

<b>Actividades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Realiza exposiciones para los turistas sobre las buenas prácticas		X
Ofrece videos o imágenes sobre el cuidado ambiental a los turistas		X
Ofrece guianza para el turista dentro de la hostería		X

La hostería no utiliza técnicas o métodos que involucre a los turistas al conocimiento de buenas prácticas, solamente mantiene atento al personal para el cuidado de la hostería y atención al cliente.

De acuerdo a la valoración la hostería El Valle alcanza un total de 10 puntos positivos sobre 21. De igual forma quiere decir que dentro de la hostería se deben manejar correctamente las buenas prácticas de turismo sostenible para un mejor desempeño y mejoramiento de la misma. Sin embargo cabe recalcar que la hostería si maneja de cierta forma las buenas prácticas con el motivo de conservar los recursos y la naturaleza. Por ello es necesario lograr el conocimiento de las buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la misma.

**Tabla N.- 32:** Ficha de Buenas Prácticas de la Hostería Milliguayco

<b>FICHA TÉCNICA DE CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS</b>															
<b>Nombre de la hostería:</b> Milliguayco		<b>Ubicación:</b> Pallatanga													
La valoración se realizará de acuerdo a los siguientes parámetros:															
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Escala</b></th> <th><b>Valor</b></th> <th><b>Descripción</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple</td> <td>1</td> <td>La hostería cumple con la totalidad del indicador.</td> </tr> <tr> <td>Cumple Parcialmente</td> <td>0,5</td> <td>La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.</td> </tr> <tr> <td>No Cumple</td> <td>0</td> <td>La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar</td> </tr> </tbody> </table>				<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>	Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.	Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.	No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar
<b>Escala</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>													
Cumple	1	La hostería cumple con la totalidad del indicador.													
Cumple Parcialmente	0,5	La hostería cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.													
No Cumple	0	La hostería no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar													
<b>CRITERIO ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA</b>															
<b>ÍTEMS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>	<b>NO CUMPLE</b>												
1.- Se Identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.	X														
2.- Consta con una política de sostenibilidad dentro de su operación.		X													
3.- La hostería consta con planes de acción y registros basados en sostenibilidad dentro de su operación.		X													
4.- El personal tiene conocimiento sobre leyes y regulaciones ambientales para la operación de la hostería.		X													
5.- Se realiza capacitaciones periódicas al personal de trabajo para el cuidado ambiental y sostenible de la hostería		X													

<b>CRITERIO AMBIENTAL</b>			
6.- Utiliza piscinas ecológicas dentro de la hostería			X
7.- El personal está capacitado para ahorrar agua dentro de la cocina, lavandería u otras actividades	X		
8.- Utiliza métodos de ahorro de energía con el uso de energías alternativas			X
9.- Utiliza focos ahorradores o con sensores en todas las instalaciones de la hostería.	X		
10.- Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.		X	
11.- Mantiene códigos de conducta y comportamiento para conservar la biodiversidad dentro de la hostería.	X		
12.- Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.		X	
13.- Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería.		X	
14.- Realiza mantenimiento continuo de jardines, áreas verdes y control de la erosión de suelos.	X		
15.- Dentro de la hostería se imparte la educación ambiental			X
<b>CRITERIO SOCIOECONÓMICO</b>			
16.- Se relaciona la hostería con comunidades locales o pobladores del cantón.		X	

17.- Consume productos de la localidad	X		
18.- El personal de trabajo es de la localidad	X		
<b>CRITERIO TURISMO</b>			
19.- Se dialoga con el turista sobre su satisfacción en la atención.		X	
20.- El personal conoce sobre primeros auxilios y posee lo necesario para garantizar la seguridad de los turistas	X		
21.- Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas prácticas turísticas.		X	

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

A continuación se muestra respuestas más explícitas de ciertos ítems que se tomaron para una mejor calificación:

**Ítem 1: Se identifica impactos negativos dentro de la operación de la hostería.**

<b>Impactos Negativos</b>	<b>Si identifica</b>	<b>No identifica</b>
Contaminación del ambiente	X	
Contaminación visual	X	
Riesgos dentro de la hostería	X	
Generación de ruidos y perturbación de la vida silvestre	X	

La hostería está pendiente de identificar los impactos negativos para lo cual tratan de utilizar mejor los recursos sin contaminar la naturaleza; dado que la hostería es extensa tratan de controlar mejor la basura para dar un mejor aspecto visual. Además la hostería está preparada contra riesgos y también trata de mantener un ambiente de tranquilidad libre de ruidos perturbadores para los turistas y los animales existentes.

**Ítem 10: Realiza controles sostenibles del consumo de productos para asegurar la calidad.**

Actividades	SI	NO
Contrata proveedores ecológicos certificados		X
Utiliza productos saludables para el consumidor	X	
Revisa la caducidad de los productos adquiridos	X	
Mantiene separadores de productos	X	
Utiliza bolsas de papel y canastas para las compras	X	

La hostería utiliza productos y alimentos de calidad, utilizando sus propios cultivos para ciertos alimentos, pero no tienen contacto con proveedores ecológicos los cuales ayudan a disminuir gastos económicos y la contaminación ambiental.

**Ítem 12: Los desechos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.**

Actividades	SI	NO
Realiza el proceso de compost	X	
Utiliza basureros clasificando en plástico, cartón, orgánico, vidrio, latas		X
Tiene contacto con proveedores de reciclaje		X
Reutiliza envases vacíos para otros usos		X

La hostería no posee suficientes tachos para clasificar correctamente la basura, por lo que no mantiene contacto con empresas de reciclaje, sin embargo utilizan los desechos orgánicos para elaborar abono orgánico a través de la lombricultura.

**Ítem 13: Posee letreros de educación ambiental en las instalaciones de la hostería.**

Lugar de los letreros	SI	NO
En la recepción		X
En los espacios naturales y recreativos		X
En todas las habitaciones	X	
En los comedores		X

La hostería solamente cuenta con pequeños mensajes dentro de las habitaciones para que los huéspedes traten de consumir el agua necesaria dentro de los baños.

**Ítem 21: Utiliza métodos para involucrar al turista en las buenas prácticas turísticas.**

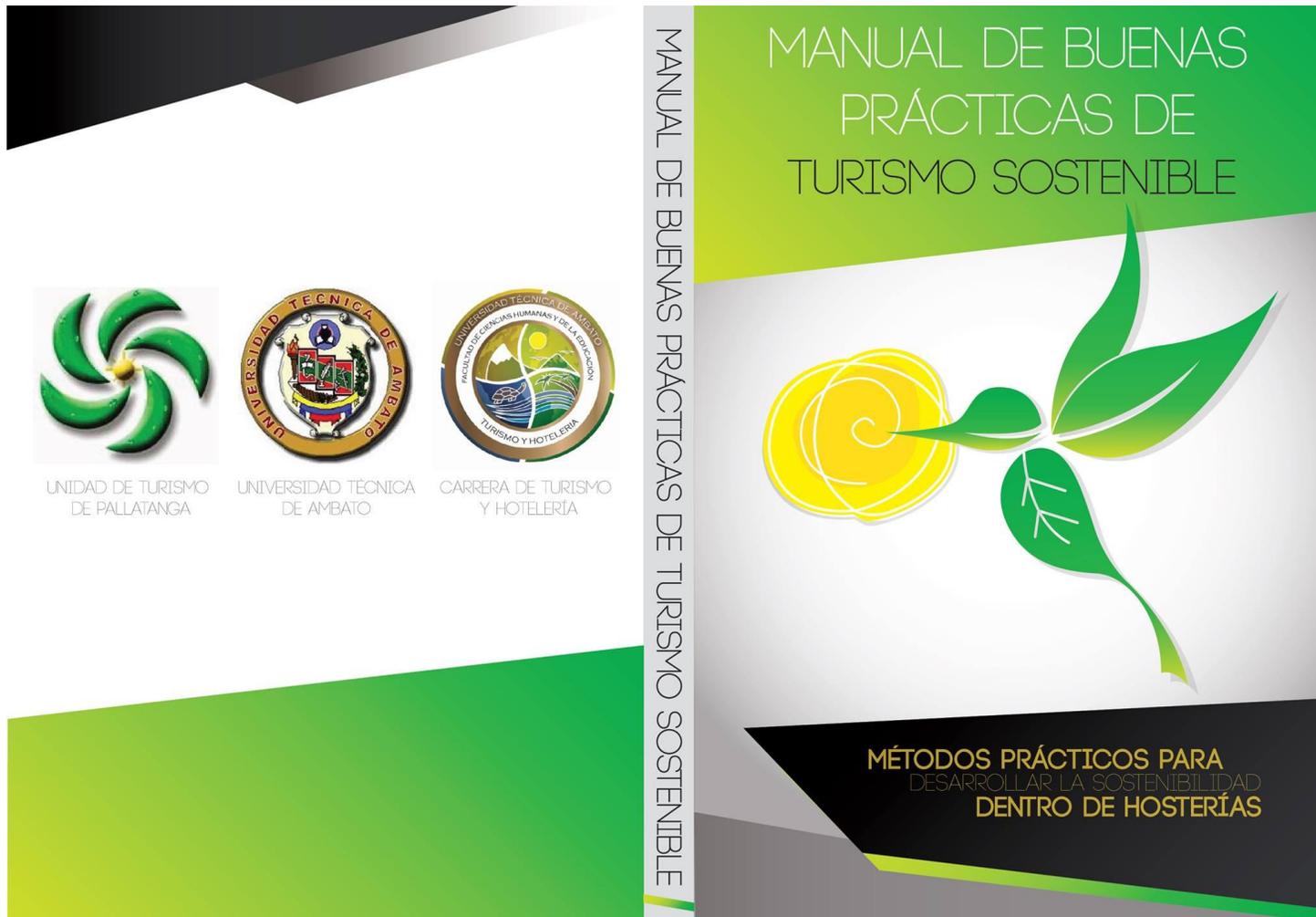
<b>Actividades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Realiza exposiciones con los turistas y personal sobre las buenas practicas		X
Ofrece videos o imágenes sobre el cuidado ambiental a los turistas		X
Ofrece guianza para el turista dentro de la hostería	X	

La hostería no utiliza técnicas donde se involucre a los turistas en el conocimiento de buenas prácticas turísticas, sin embargo la hostería si posee guía con conocimientos necesarios para ofrecer un buen servicio al turista.

De acuerdo a la valoración la hostería Milliguayco alcanza un total de 13 puntos positivos sobre 21. Esto es indudable ya que la hostería se encuentra mejor conservada y realiza mejores prácticas. Sin embargo cabe recalcar que falta desarrollar mejor las prácticas de turismo sostenible ya que en cierta forma también existe el desconocimiento del tema y su correcta aplicación para mejorar la oferta turística y lograr su perdurabilidad en el tiempo.

Como conclusión final se puede deducir de que a todas las hosterías les falta realizar y conocer mejores prácticas de turismo sostenible, para lo cual se crea el manual de buenas prácticas de turismo sostenible, para implementar dichas prácticas dentro de las mismas, las cuales aportarán a su mejoramiento y rendimiento; y sobre todo se contribuye a la causa ambiental.

#### 4.- Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible



# BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

Manual práctico para desarrollar el turismo sostenible  
dentro de las hosterías del cantón Pallatanga.

Adaptado en base a:

- Buenas prácticas de turismo sostenible  
Guía metodológica para desarrollar el turismo sostenible en Perú.
- Buenas prácticas para turismo sostenible  
Rain Forest Alliance.

Elaboración y Adaptación:  
David F. Carrillo M.  
Estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería

Con la colaboración de:  
GAD Municipal del cantón Pallatanga  
Universidad Técnica de Ambato

Ambato- Ecuador  
2015

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
INTRODUCCIÓN	9
1. ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA	13
1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS O IMPACTOS AMBIENTALES	13
1.2 ELABORAR UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	14
1.3 USAR PLANES DE ACCIÓN Y REGISTROS	17
1.4 LEYES Y REGULACIONES	20
1.5 CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS	21
2. EJE AMBIENTAL	25
2.1 AGUA	28
2.2 CONSUMO DE ENERGÍA	29
2.3 CONSUMO DE PRODUCTOS	31
2.4 BIODIVERSIDAD	33
2.5 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	35
2.6 EMISIONES ATMOSFÉRICAS	40
2.7 ÁREAS VERDES, SUELOS Y CONTROL DE EROSIÓN	41
2.8 EDUCACIÓN AMBIENTAL	42
3. EJE SOCIOECONÓMICO	47
3.1 IMPACTO SOCIAL Y VALORACIÓN CULTURAL	48
3.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LA POBLACIÓN LOCAL	50
4. EJE TURISTA	55
4.1 SATISFACCIÓN DEL TURISTA	58
4.2 SALUD Y SEGURIDAD	58
4.3 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN	60

# PRESENTACIÓN

El desarrollo del Turismo Sostenible en el Ecuador se ha convertido en un desafío para desplegarlo por completo, es porque se considera que todo tipo de turismo, así como prestadores de servicios y turistas deben realizar un turismo consciente, donde se pueda desarrollar los tres pilares fundamentales en los que se basa la sostenibilidad, los cuales son el Ambiental, Económico y Social, los mismos que pretenden convertir al Turismo Sostenible en el principal eje dinamizador de la economía ecuatoriana para lograr la satisfacción y aumento de la demanda turística.

A través de este pequeño y práctico manual de "Buenas Prácticas de Turismo Sostenible" se pretende que los propietarios y empleados de las hosterías, así como los turistas adopten buenas prácticas turísticas y ambientales basadas en sostenibilidad de una manera sencilla y efectiva.

David Fernando Carrillo M.  
Estudiante Turismo y Hotelería  
Universidad Técnica de Ambato

# INTRODUCCIÓN

## ¿Qué es turismo sostenible?

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es "aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida".

El turismo, como actividad productiva, puede llegar a ser considerablemente beneficioso, pero también destructivo si no se lleva a cabo un manejo adecuado, ya que puede terminar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de un país.

El manual de buenas prácticas tiene por finalidad ser una herramienta práctica para facilitar a las hosterías, información práctica para una buena operación sostenible, así como formas de comportamiento y conciencia ambiental para los turistas y visitantes.

Según Rain Forest Alliance para que el turismo sostenible sea una realidad conlleva la adopción de "buenas prácticas", que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas.

De tal manera que estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, y se mejora la calidad del producto turístico, así como su imagen frente al cliente, y además se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.

- 9 -

## CAPÍTULO 1 ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA



## 1. ORGANIZACIÓN DE LA HOSTERÍA

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS O IMPACTOS AMBIENTALES

Es necesario saber que dentro de la operación de las hosterías siempre se van a producir impactos positivos y negativos, los cuales deben ser identificados.

Los impactos negativos dentro de la operación de las hosterías dependen, principalmente de la ubicación zonal, del tipo de actividades y servicios que se realizan, cantidad de turistas, infraestructura disponible, accesibilidad externa e interna y de los medios de transporte que llegan a las mismas.

Es recomendable que se identifiquen los impactos dentro de la operación de las hosterías; para ello se debe considerar:

- Que recursos naturales y en qué cantidad se utilizan para el funcionamiento de la hostería; se debe considerar: agua, energía eléctrica, combustibles, materiales y productos para la elaboración de alimentos, alimentación de animales, utilización de maquinarias, entre otros.
- Los impactos negativos que ocurren dentro de la interacción con el ambiente natural y como se los puede evitar. Evaluar y controlar todos los procesos de operación de principio a fin.
- Tomar en cuenta los residuos sólidos (basura), las aguas residuales: negras (inodoros) y grises (lavaderos y duchas), los ruidos, o alteración paisajística.
- Si se realizan tratamientos o controles para disminuir los aspectos negativos existentes o futuros.
- Control del consumo de papel, agua, electricidad, basura dentro de las oficinas, preparación en caso de emergencias (sismos, terremotos, incendios).

- 13 -

### 1.2 ELABORAR UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Esto se realiza con la finalidad de lograr los objetivos y metas trabajando de manera sostenible mediante lineamientos basados en elementos ambientales, y socio-económicos para ponerlos en práctica dentro de la operación de la hostería; los cuales permitan minimizar impactos negativos y maximizar los positivos dentro de la administración.

Dicha política se la debe mantener en medios digitales e impresos, y debe ser compartida con todos los empleados, proveedores, clientes y personas que estén involucradas directa o indirectamente con el funcionamiento de la hostería.



- 14 -

### ¿Cómo se puede establecer una política de sostenibilidad?



- Se puede comenzar evaluando los impactos sociales y ambientales que genera la operación de la hostería, para poder identificar los más peligrosos y mencionarlos dentro de la política para que se cumpla una responsabilidad de control.
- Debe tener una redacción breve y concisa para que pueda ser entendible por todos los involucrados. Si es posible puede ser traducido en varios idiomas.
- Realizar una reunión con todo el personal involucrado con el fin de que todos participen y se familiaricen con ella.
- Es muy importante incluir un compromiso de cumplimiento de las leyes ambientales y un control continuo para verificar si se cumplen los objetivos y metas.
- Difundirla en sitios web, publicidad escrita o visual, incluso en las mismas instalaciones de la hostería, por ejemplo dentro de las habitaciones.
- El personal debe comunicar sobre la política a los visitantes o turistas.
- Es necesario actualizar la política por lo menos una vez al año, con el fin de lograr una mejora continua de los objetivos y compromisos propuestos.

- 15 -

### ¿Qué beneficios puede obtener la hostería?

- Un mejor desarrollo económico, a base de ahorros en el uso de los recursos, logrando una mejor rentabilidad y perdurabilidad de la hostería.
- Un mejor resultado en el mantenimiento de equipos y herramientas para que tengan mayor duración, logrando un ahorro considerable en costos de mantenimiento y reparaciones.
- Un buen cuidado ambiental, obteniendo mejores recursos ambientales para el uso presente y futuro.
- Se genera mayor compromiso, entrega y eficiencia en las labores de trabajo por parte del personal.



- 16 -

### 1.3 USAR PLANES DE ACCIÓN Y REGISTROS

Un plan de acción es un documento donde se establecen los objetivos, metas, acciones y tareas a seguir dentro de la operación de la hostería, se nombran los responsables encargados de cada una de las actividades realizadas en la operación de la hostería y el presupuesto para lograrlos en un tiempo determinado.

Además los registros son de mucha importancia ya que mediante ellos se pueden verificar en el tiempo el cumplimiento de los planes propuestos.

Es de mucha importancia tener por escrito los planes, acciones, cronogramas, objetivos y metas. Estos documentos no deben ser complejos para su mayor entendimiento a la hora de ponerlo en marcha, mientras más simples sean, más fáciles será de usarlos.



- 17 -

### ¿Cómo se lo puede hacer?

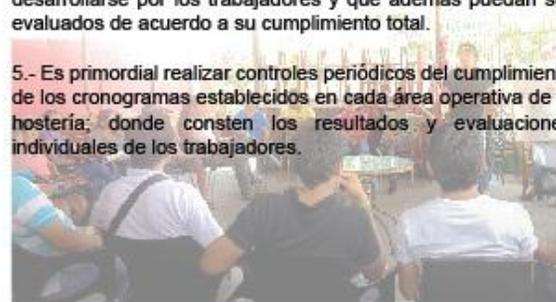
1. Examinando la situación inicial de la hostería: preguntarse ¿dónde está la organización y a dónde se quiere llegar?, esto es muy importante para plantearse metas futuras que mejoren el rendimiento y la productividad de la hostería.

2. Mientras más personal se involucre, será mejor, porque se obtendrá mejores resultados si se trabaja en conjunto y de forma organizada, asignándole a cada trabajador las tareas y actividades específicas a cumplir eficientemente.

3. Para establecer los planes, objetivos, metas, actividades y tareas debe tomar como base los compromisos de la política de sostenibilidad establecida (como se mostró anteriormente).

4. Es de mucha importancia elaborar planes de acción para cada área operativa y/o para cada objetivo o compromiso de la política de sostenibilidad. Esto se puede hacer dividiendo al personal y nombrar un jefe de área encargado del control de cada una de las labores, donde cada área cuente con un cronograma de actividades y tareas específicas a desarrollarse por los trabajadores y que además puedan ser evaluados de acuerdo a su cumplimiento total.

5.- Es primordial realizar controles periódicos del cumplimiento de los cronogramas establecidos en cada área operativa de la hostería: donde consten los resultados y evaluaciones individuales de los trabajadores.



- 18 -

### ¿Qué beneficios puede obtener la hostería?

- Un mayor crecimiento financiero, productivo, laboral y mejora de la calidad de los servicios.
- Cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la hostería.
- Sostenibilidad y fortaleza financiera.
- Compromiso, liderazgo y trabajo en equipo.

### ¿Cómo se deben llevar los registros?

1. Es conveniente que se generen resultados per-cápita, esto quiere decir, que se lleve los registros como luz, agua, basura, etc. Divididos, y que además se los lleven por meses, para saber cuáles son los gastos.
2. Comparar los resultados per-cápita entre meses, años, áreas de operación y, de ser posible, con las demás hosterías.
3. Elaborar y publicar cuadros estadísticos que puedan ser entendidos por el personal, los clientes y además los proveedores.

Mediante estos pequeños pasos se puede llevar un control de registros per-cápita de todo lo que utiliza o se genera diariamente en la hostería, es conveniente nombrar un responsable que esté a cargo de llevar estos registros para cada área operativa de la hostería.

- 19 -

## 1.4 LEYES Y REGULACIONES

Para el cumplimiento de las leyes es muy importante:

- Asesorarse y conocer las leyes y reglamentos vigentes para la operación de las hosterías, para su total cumplimiento.
- Informar a los empleados y clientes sobre los principales aspectos legales o aquellas regulaciones que se deben acatar.
- Es muy importante realizar charlas para dar a conocer sobre las leyes que se deben cumplir dentro de la operación de la hostería, esto lo puede hacer con profesionales que estén al tanto del tema.
- Respetar las leyes vigentes en su zona. Recordar que el incumplimiento de las leyes y reglamentos pueden acarrear consecuencias graves, en algunos casos puede ocurrir el cierre de la hostería, multas o hasta prisión.



- 20 -

### 1.5 CAPACITACIÓN AL PERSONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Es muy importante mantener un personal capacitado permanentemente en cuanto a atención al cliente y para brindar servicios de calidad; por ello es muy necesario que todo el personal de trabajo de la hostería asista a una capacitación que puede ser mensual, por parte de profesionales del sector público, o con conocimientos en gestión de la calidad, para tratar temas sobre mejoramiento de la calidad para cada una de las áreas operativas de la hostería.

Para de esta forma en un futuro mediante parámetros y cumplimiento de funciones correctas poder lograr una certificación de calidad.



- 21 -

### ¿Cómo capacitar al personal?

- Primeramente es necesario definir las necesidades de capacitación.
- Es más factible capacitar al personal para que sea multifuncional, es decir para que realice varias funciones dentro de la operación de la hostería de acuerdo a sus capacidades.
- Para lograr un personal altamente eficiente tomar en cuenta los siguientes aspectos dentro de la capacitación: ética moral y comportamiento, capacitación operativa, calidad de servicios, política de sostenibilidad, seguridad turística, primeros auxilios, como brindarle información turística a los clientes, legislación laboral y turística, así como conocimientos básicos sobre el lugar donde se encuentra la hostería y su entorno. Es muy importante que esta capacitación lo reciba todo el personal que está en contacto con el cliente.
- Es muy importante que estas capacitaciones sean compartidas con empresas dedicadas a la misma prestación de servicios, así como con miembros de comunidades cercanas.
- En caso de ser posible premiar a los mejores empleados con becas para mejorar su desempeño.
- En necesario evaluar al finalizar cada capacitación, para saber el impacto que tuvo dentro de la hostería y en cada empleado.

- 22 -

## CAPÍTULO 2 EJE AMBIENTAL



### 2. EJE AMBIENTAL

Es necesario crear una conciencia ambiental dentro de las hosterías, ya que se trata de un ambiente natural donde se realiza su operación diaria. Por ello es necesario realizar buenas prácticas turísticas, ya que contribuyen a la conservación de la naturaleza y además al bienestar de las comunidades locales.

El Eje Ambiental se refiere a la relación de la hostería con el ambiente, es decir con los seres vivos (plantas, animales, árboles, etc.), los seres no vivos (aire, agua, energía, suelo, etc.); y las interacciones que tienen entre sí.

En este eje se encuentran partes muy importantes que son:

- 2.1 Agua
- 2.2 Consumo de energía
- 2.3 Consumo de productos
- 2.4 Biodiversidad
- 2.5 Manejo de residuos sólidos
- 2.6 Emisiones atmosféricas
- 2.7 Áreas verdes, suelos y control de erosión
- 2.8 Educación ambiental

## 2.1 AGUA

Es muy importante saber que el agua es la sustancia más abundante sobre el planeta Tierra y es el elemento más importante para la vida de los seres humanos. Y en esta sección se tratará sobre buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de agua y crear conciencia acerca del aprovechamiento y conservación de este valioso recurso que cada vez es más escaso en el mundo.

Dentro de las hosterías se puede mencionar que se consume agua en las siguientes áreas:

- Lavanderías, duchas, servicios sanitarios y lavamanos, tanto públicos como de las habitaciones y de los empleados, es necesario considerar que en las habitaciones que poseen tina o jacusi el consumo del agua es mucho mayor
- Cocina, aquí incluyen las labores de preparación de alimentos y limpieza.
- En los servicios generales como piscinas, etc.
- Limpieza y mantenimiento de áreas verdes.

## ¿Cómo manejar el uso del agua?

1. Concientar y capacitar al personal sobre la importancia del agua y su correcto uso.
2. Llevar un registro de consumo mensual de agua y su costo, a continuación se muestra un ejemplo de cómo llevar un registro:

Fecha	Estación de Servicio o Habitación	Consumo	Observaciones o acciones	Responsable
Ago04	Lavandería	285 m <sup>3</sup>	Aumento de 80m <sup>3</sup> con relación al mes anterior. Revisar fugas.	Carlos Ocampo

3. Detectar y controlar las áreas de mayor consumo de agua. Puede instalar medidores por áreas operativas, donde se podrá conocer cuáles son las áreas que generan más gastos y así poder aplicar técnicas de ahorro.
4. Dentro de las habitaciones y áreas operativas, usar jabones que no requieren mucha agua para su disolución (espumas o jabones líquidos).
5. Colocar ciertos dispositivos para reducir el consumo de agua, por ejemplo los más adecuados son los sensores de movimiento en sanitarios, duchas, lavamanos.
6. Utilizar inodoros de bajo consumo de agua o colocar una piedra o botellas de plástico en los actuales.
7. Motivar a los turistas para que participen en el ahorro de agua, brindándole instrucciones sobre cómo puede ayudar en este ahorro. Puede utilizar pequeñas tarjetas visibles dentro de las habitaciones, así como en ciertos puntos de la hostería. Es muy importante que coloque en los baños pequeños mensajes o frases sobre el ahorro de agua y el cuidado del planeta.

8. Hablar con los turistas sobre el ahorro de agua, mencionándole: que cierre el agua de la llave cuando no la esté usando (mientras se cepillan los dientes, se lavan las manos, se enjabonan, se afeitan). Que reutilice las sabanas y toallas que todavía estén limpias.

9. Recomendar a los empleados a lavar las frutas, vegetales o verduras en un recipiente con agua, en lugar de hacerlo con la llave abierta, y con esa agua podría regar los jardines o plantas.

10. Enjabonar los platos con el grifo cerrado, y las lavadoras de ropa solamente cuando tenga cargas completas.

11. En las piscinas insertar algún tipo de sistema que suministre la menor cantidad de cloro posible con el fin de garantizar la calidad.

12. Crear planes de revisión y mantenimiento, para ello se debe capacitar al personal para detectar fugas, informar y dar soluciones a los problemas

13. Instalar filtros para purificar y ablandar el agua.

14. Si cuenta con amplios jardines o espacios verdes que requieren riego, dejar esta labor para el final de la tarde o la noche mediante mangueras con pistolas para lavado a presión. Además se puede usar el agua de lluvia y tratar de no usar agua potable.

## 2.2 CONSUMO DE ENERGÍA

La energía es lo que hace que todo suceda y funcione; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros.

En esta sección se tratará sobre el uso de energía (eléctrica, renovable, etc.). Es muy importante saber que la energía es uno de los mayores costos de operación en las empresas turísticas de hospedaje.

Es muy importante saber que las áreas de mayor consumo de energía son: iluminación, ventilación, calefacción, aire acondicionado, lavandería, cocina y servicios generales (piscinas, etc.).

Usar energía alternativa (del sol, vientos, hidroeléctrica, etc.) reduce los costos de producción y de operación, además disminuye la contaminación del ambiente.

### ¿Cómo manejar el uso de energía?

1. Es necesario sensibilizar y capacitar al personal para reducir el consumo de energía.

2. Dentro de las hosterías se podría usar energía solar mediante la implementación de paneles solares, esta es una inversión que vale la pena ya que se ahorrará gran cantidad de dinero en costos de energía eléctrica.

3. Preferir calefacción y maquinaria a gas. Además debe tener planes de prevención y manejo de emergencias contra fugas, incendios y explosiones.

6. Usar fluorescentes y/o focos ahorradores. Instalar sensores de movimiento para prender y apagar las luces dentro de las habitaciones y la mayoría de las instalaciones.

7. Elaborar registros para consumo mensual de electricidad, gas, carbón, leña, gasolina y otros; listas de verificación, de operativos y/o de mantenimiento.

8. Colocar anuncios para los turistas y personal en zonas claves de las instalaciones para apagar luces innecesarias, no dejar los equipos eléctricos prendidos, entre otros.

9. No usar el aire acondicionado en invierno. Usar ventiladores en verano.

10. Aprovechar el calor del sol para secar la ropa de cama, mantelería o uniformes.

11. Utilizar ventiladores de techo ya que consumen apenas un 15% de la energía que ocupan los equipos de aire acondicionado.

12. En caso de que las habitaciones utilicen aire acondicionado instalar controles automáticos para apagar estos aparatos cuando el huésped no está en la habitación.

13. Utilice menos iluminación en las áreas donde no se concurre con frecuencia.

- 30 -

14. Podría colocar baldosa en lugar de alfombra ya que así no tendría que usar aspiradora.

15. Mantener cerrados los refrigeradores, para no desperdiciar energía, y darles mantenimiento por lo menos dos veces al año.

16. Utilizar cocinas de gas ya que emplean menos energía.

17. Utilizar la plancha sólo cuando se va a planchar varias prendas.

### 2.3 CONSUMO DE PRODUCTOS

Es lógico que aunque los servicios sean excelentes pero si se compran insumos de baja calidad, el turista no se irá satisfecho y se puede perder clientes.

En esta sección se tratará sobre las compras de productos o insumos necesarios para dar servicios al turista.

Es muy importante saber que la compra de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controlados para asegurar mejor la calidad de los servicios.



- 31 -

## ¿Cómo manejar el consumo de productos?

1. No se debe comprar más de lo necesario. Es necesario elaborar tablillas o listas de compras para cada tipo de comida que se tiene planeado servir.
2. Identificar y contratar a proveedores "ecológicos" (de productos orgánicos, biodegradables, que sean amigables con el ambiente, etc.). De preferencia aquellos que tienen algún tipo de certificación.
3. Preferir alimentos frescos y de producción local. Evitar aquellos alimentos envasados.
4. Antes de realizar compras revisar las etiquetas de los productos observando su fecha de caducidad y asegurarse de que todos los insumos o ingredientes son saludables.
5. Preferir el azúcar rubia a la blanca.
6. Desinfectar las verduras y frutas. Hervir y desinfectar bien el agua que se va a utilizar. No servir comidas muy condimentadas ni de aspecto extraño a los turistas.
7. Si posee almacenes para alimentos, organizarlos de forma que no se mezclen los productos y colocar etiquetas para señalar el lugar de cada uno.
8. Evitar la mezcla de carnes rojas con carnes blancas y productos del mar.

9. Realizar compras al por mayor y usar dispensadores y empaques que pueden ser reusables (de tela).
10. Utilizar canastas de compras y bolsas de papel en lugar de bolsas plásticas. Además usar envases de vidrio y cartón.
11. Acordar con los proveedores para devolver y/o cambiar sus productos en caso de deterioro o vencimiento de fechas.
12. No usar aerosoles o "sprays", preferir atomizadores que pueden ser recargados.
13. Utilizar papel reciclado, de preferencia en las tarjetas de presentación, folletos o trípticos.

## 2.4 BIODIVERSIDAD

Dado que las hosterías poseen un gran encanto natural y un contacto con la naturaleza es muy importante saber que la biodiversidad dentro de ellas representa a todos los componentes vivos de la naturaleza, como plantas, árboles, animales, etc., los cuales necesitan de su ecosistema para seguir viviendo y por ello es necesario cuidarlos y mantenerlos para conservar su existencia y reproducción.

### ¿Cómo podemos conservar la biodiversidad?

1. Primeramente es necesario analizar si las actividades que se realiza dentro de la hostería produce algún impacto negativo en las formas locales de vida; buscar formas donde pueda eliminar aquellos impactos negativos, se puede ayudar mediante asesoría profesional, principalmente especialistas en manejo de vida silvestre.
2. Crear un código de conducta para la hostería en donde conste el compromiso de protección a la biodiversidad de la región; se lo debe compartir con todo el personal de trabajo y además con los turistas.
3. Puede elaborar un inventario de las plantas y animales de la zona con la ayuda de un profesional, en donde conste principalmente si las especies son comunes o escasas y además puede compartirlo con los clientes.
4. Bajo ninguna circunstancia se puede consumir, vender o traficar productos o especies en peligro de extinción. Por ello es necesario educar al personal sobre este tema y compartirlo además con los turistas. En caso de extracción ilegal de plantas o cacería u otros daños que afecten al ambiente, informar a las autoridades.
5. No tener animales en cautiverio y evitar la alimentación artificial a los animales silvestres.
6. Tomar medidas para evitar la introducción de plagas.

9. Informar al personal y turistas que no deben extraer las plantas o sus partes, ya que puede ser el alimento de los animales de la región.

10. Evitar que el ruido e iluminación dentro de la hostería no afecte a la vida silvestre.

11. Aprovechar al máximo las condiciones que ofrece el espacio donde se encuentra la hostería para crear huertas, cultivos o jardines; los cuales servirán para consumir sus propios productos y disminuir gastos.

12. Informarse sobre las principales leyes de conservación de la flora y fauna y compartirlas con el personal y los clientes.

### 2.5 MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística. Su acumulación da un aspecto desagradable y es un riesgo para la salud y el ambiente.

Es muy importante disminuir la basura y separarla para facilitar su reúso. Dentro de la actividad turística se produce aproximadamente un 60% de basura orgánica (cáscaras de frutas y verduras, restos de comidas, etc.) y un 40% de basura inorgánica (empaques plásticos, vidrios, cartón, papelería, entre otros), que son los más dañinos porque contaminan por cientos de años el ambiente.



Por ello en esta sección se tratará sobre el manejo de los residuos sólidos (basura). Para ellos se implementará las denominadas "3Rs", Reducir, Reutilizar, Reciclar.

### ¿Cómo manejar los residuos sólidos?

Es muy importante primeramente analizar que residuos sólidos produce la hostería, puede ser durante uno o dos meses; de esta manera analizar que tipos de desechos se producen y en qué cantidad, para conocer en qué áreas es donde se produce mayor cantidad de basura y poder reducirla; se puede anotar los datos de acuerdo al siguiente cuadro:

Tipo de Desecho	Lugar de Generación	Peso (Kg.)	Porcentaje (%)
Latas de aluminio	Cocina, restaurante	2	4
Papel Periódico	Habitaciones	20	40
Plástico	Cocina	10	20
Restos de Comida	Cocina	18	36
Total	-	50	100



### Reducir

1. Es muy necesario reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo aquellos que originan residuos no biodegradables, principalmente los plásticos.
2. Adquirir productos de buena calidad, ya que estos tienen mayor duración y así no tendrá que renovarlos muy seguido.
3. Recordar y motivar al personal y turistas que no dejen los desechos en las áreas naturales.
4. Es muy importante no usar platos, cubiertos o vasos desechables.
5. Ofrecer a los turistas alimentos hechos en la hostería o que tengan envolturas biodegradables, no plásticas.
6. Se puede suministrar agua potable en botellas de vidrio y no plásticas.
7. Colocar en todos los baños de las habitaciones o áreas de trabajo dispensadores de jabón, shampoo, papel higiénico, para evitar su desperdicio. Además se puede instalar secadores de mano en lugar de dispensadores de toallas de papel.
8. Comprar productos de material biodegradable o que sean reciclables y no usar productos que sean dañinos para el ambiente.

## Reutilizar

1. Se debe conocer que un producto, material o recurso ya usado puede ser utilizado nuevamente para un fin similar o diferente del original.
2. Comprar refrescos o alimentos en envases retornables, de preferencia que sean de vidrio, ya que son más fácil de reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.
3. Utilizar baterías recargables, para no gastar en compras de baterías desechable que son contaminantes.
4. Es muy importante aprovechar los desechos orgánicos para realizar compost y utilizar en la hostería, generando sus propios cultivos para garantizar la calidad de los productos de consumo.
5. Imprimir los papeles por ambos lados, y reutilizar papel ya impreso para realizar anotaciones.
6. Comprar cartuchos recargables para la impresora, copiadora, fax.
7. Utilizar toallas de tela que sean lavables en lugar de servilletas de papel para la limpieza.
8. Reutilizar envases vacíos para guardas ciertas cosas.

## Reciclar

1. Es muy importante saber que el reciclaje se refiere a la utilización de desechos como materia prima para producir un objeto nuevo. Sea para usarlo con el mismo o diferente fin. Con esto se puede ahorrar energía, conservar los recursos naturales, y reducir el espacio que ocupan los residuos.
2. Utilizar productos hechos a base de material reciclado, ya que para su elaboración no se ocupa mucha energía.
3. Imprimir publicidad en papeles de material reciclado o que sea reciclable.
4. Colocar tachos con tapas de diferentes colores y con etiquetas para:
  - 1) basura orgánica,
  - 2) botellas plásticas
  - 3) papel
  - 4) vidrio
  - 5) latas, etc.

Los recipientes pueden ser colocados en las áreas más frecuentadas por los turistas.
5. Mantener contacto con empresas de reciclaje para la recepción de desechos depositados en los diferentes tachos.

## 2.6 EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Se trata sobre este tema debido a que la contaminación del aire nos afecta a todos en el mundo. Son emisiones atmosféricas los malos olores que son comunes en zonas húmedas y con deficiente ventilación, pero dan la impresión de que los servicios son antihigiénicos. Así como también los ruidos dañan los nervios de las personas.

### ¿Cómo controlar las emisiones atmosféricas?

1. Conversar con el personal de trabajo para identificar las fuentes de emisión y buscar métodos de reducción del consumo de combustibles, humos, ruidos y olores.
2. Si se usa leña o carbón, colocar chimeneas que saquen el humo del ambiente de trabajo.
3. No utilizar aerosoles contaminantes.
4. Se debe conocer que el aire acondicionado y refrigeración producen gases que afectan la capa de ozono, por ellos preferir ventiladores y diseñar ambientes donde haya un flujo de aire permanente.
5. Cambiar a gas y preferir energía renovable como la solar, del viento, del agua, etc.
6. Para evitar los ruidos hacer limpieza y labores de lavandería cuando no estén los turistas (entre 3 y 6 p.m.).
7. Aislar la maquinaria ruidosa en un ambiente alejado de las habitaciones.

- 40 -

## 2.7 ÁREAS VERDES, SUELOS Y CONTROL DE EROSIÓN

Dado que las hosterías poseen áreas verdes dentro de su espacio de funcionamiento, es muy importante saber el cuidado que deben llevar estas zonas para su conservación. En cuanto a la erosión del suelo se sabe que es ocasionada por la pérdida de cobertura vegetal.

Una zona erosionada es poco atractiva para los turistas y es más probable que ocurran deslizamientos y derrumbes.

En esta sección se tratará sobre el uso adecuado del suelo: mantenimiento de jardines, áreas verdes y control de la erosión de suelos.

- 41 -

### ¿Cómo lograrlo?

1. Identificar plantas nativas y medicinales de la zona, sembrar en las macetas y jardines. Aprovecharlas para la preparación de alimentos.
2. Rotular las plantas nativas, es decir, colocar carteles (no clavarlos) con el nombre científico, común y en inglés de cada especie; capacitar al personal para dar explicaciones a los turistas sobre los usos y propiedades de cada planta.
3. Evitar tener plantas que no son del lugar y en caso de tenerlas no rotularlas.
4. No usar agroquímicos. Averiguar con especialistas y personas nativas métodos naturales para controlar plagas.
5. Comprar y/o elaborar abonos orgánicos en composteras para lo cual se podría dar esta tarea a nativos de la zona y así darles oportunidades de trabajo.

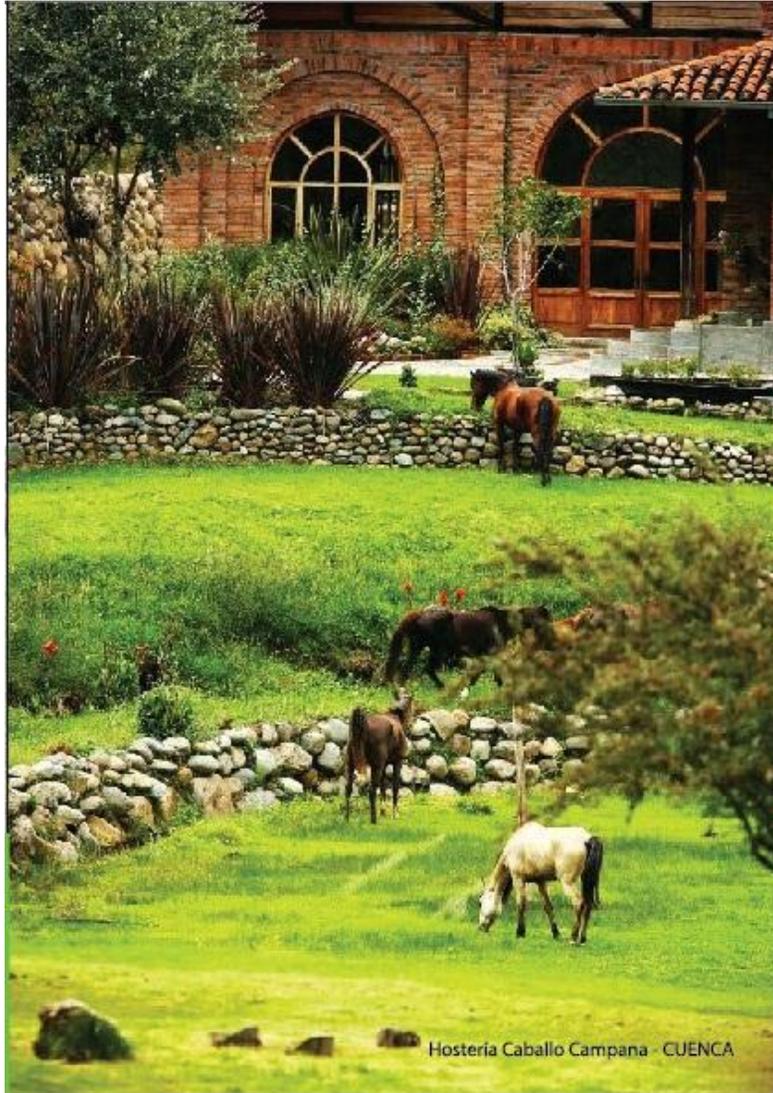
### 2.8 EDUCACIÓN AMBIENTAL

Se pretende impulsar la educación ambiental a los empresarios turísticos e integrarla a la oferta turística; con el fin de lograr la participación de los turistas, el personal de la empresa y porque no los pobladores de la región, en acciones a favor del ambiente.

Mediante la educación ambiental se puede adquirir conocimientos sobre el ambiente natural y los retos que afronta, de esta manera se promueve el desarrollo sostenible, que es lo que pretende este manual. Es muy importante que la educación ambiental no se la enseñe teóricamente sino debe ser muy práctica.

### Algunos consejos para impartir la educación ambiental

1. Procurar que el personal conozca sobre la naturaleza que lo rodea en su zona, así como de las buenas prácticas que deben implementar.
2. Invitar periódicamente a profesionales locales para que colaboren dando enseñanza en educación ambiental para la hostería, para poder difundir un buen mensaje a los turistas, el personal y además a los habitantes de la región.
3. Facilitar a los turistas folletos, fotografías, u otro tipo de material impreso o audiovisual que sean relacionados al ecosistema que lo rodea en la hostería que visita.
4. Colocar dentro de las instalaciones de la hostería mensajes en papel reciclado relacionados al cuidado de la naturaleza.
5. Se puede organizar campañas ambientales dentro de la comunidad donde se encuentra la hostería, puede ser para sembrar árboles, recolectar desechos, mantenimiento de rótulos, incluso se puede compartir con los turistas para que participen dándole a conocer los beneficios que acarrearán dichas actividades de cooperación con la naturaleza.



### CAPÍTULO 3 EJE SOCIOECONÓMICO





### 3. EJE SOCIOECONÓMICO

Una empresa turística no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio.

Es importante que la hostería participe activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales.

Este eje sujeta:

- 3.1 Impacto social y valoración cultural
- 3.2 Participación económica de la población local

- 47 -

### 3.1 IMPACTO SOCIAL Y VALORACIÓN CULTURAL

Es muy importante saber que un turista viene a ver, visitar y experimentar ambientes y culturas diferentes. Además el turismo irresponsable impacta negativamente el ambiente y cambia costumbres locales haciendo que los destinos pierdan su atractivo.

En esta sección se tratará sobre la relación de la hostería con comunidades locales o pobladores del cantón y la forma de disminuir los impactos sociales negativos que se producen en la actividad turística.

En esto se puede incluir el turismo en comunidades cercanas (si existen), para lo cual se debe consultar con los moradores qué actividades quisieran compartir con los turistas y respetar sus decisiones: **NO IMPONERSE**. Todo uso de los recursos nativos debe generar una retribución directa en su propio beneficio.



### ¿Cómo lograrlo?

1. Informar a los turistas sobre los verdaderos valores y tradiciones del cantón o de las comunidades existentes.
2. Respetar los derechos, valores y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. Es muy importante saber que no se debe llevar turistas a comunidades indígenas sin autorización.
3. Es muy pertinente contratar personal local. A los cuales se debe explicar la importancia de mantener y/o recuperar sus tradiciones.
4. Sensibilizar y explicar al personal sobre el daño que puede ocasionar el turismo al cantón o a las comunidades y cómo evitarlo. Y que además el personal informe a los visitantes sobre las tradiciones y cultura local.
5. Contactar a organismos públicos que colaboren en campañas de sensibilización y en la búsqueda de alternativas laborales para pobladores locales.



- 49 -

6. Evitar cualquier tipo de donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, medicinas obsoletas, dinero, etc.
7. Apoyar totalmente las iniciativas o propuestas para la conservación de las costumbres y tradiciones locales.
8. De ninguna manera comercializar ilegalmente los bienes culturales y naturales de la zona.
9. Taxis o camionetas: Contar con un grupo de confianza que trabaje con usted y llegar a acuerdos en las tarifas.
10. Impulsar la venta de productos y artesanías locales, incluso se puede adquirir aquellas artesanías para decorar la hostería o incluso para ofrecerles a los turistas.

### 3.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LA POBLACIÓN LOCAL

La actividad turística puede ser un buen medio de desarrollo en zonas remotas de nuestro país. El turismo debe generar puestos de trabajo para las comunidades o pobladores locales, y para tener mejor relación con ellos se debería contratar mano de obra local y consumir productos nativos.

En esta sección se tratará sobre cómo el turismo puede mejorar la calidad de vida de los pobladores del cantón o las comunidades locales.

- 50 -

### ¿Cómo lograrlo?

1. Aprovechar los recursos naturales, socioculturales e infraestructura disponibles en la zona.
2. Incluir a líderes del cantón o comunitarios en los proyectos y darles a conocer la necesidad de su participación. Tomar en cuenta que los moradores locales deben ser los principales beneficiarios.
3. Ayudar a estimular y fortalecer las organizaciones de moradores o comunidades existentes.
4. En la hostería se puede contratar los servicios de un guía local.
5. Contratar mano de obra local para la construcción y operación.
6. Mediante charlas a los pobladores se puede formar capacitadores y líderes locales para que capaciten a otros miembros del cantón o comunidades.
7. Se puede crear vías de comunicación entre los moradores y otras entidades o negocios para generar desarrollo.
8. Facilitar las instalaciones o servicios de la hostería para actividades culturales nativas y de protección ambiental.

- 51 -

EJE SOCIOECONÓMICO



REINA PALLA - PALLATANGA

## CAPÍTULO 4 EJE TURISTA



### 4. EJE TURISTA

Dado que el turista es la razón de ser de toda empresa turística, el dar un servicio de buena calidad y atención debe ser el principal objetivo para que así los turistas estén contentos y puedan recomendarlos en su ciudad o país.

Este eje brinda consejos para mejorar la satisfacción de los turistas y la forma de dar a conocer los esfuerzos por tener buenas prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías.

En este eje se desarrollarán los siguientes temas:

4.1 Satisfacción del turista

4.2 Salud y seguridad

4.3 Comunicación y participación



- 55 -

#### 4.1 SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Para que los turistas se vayan satisfechos es necesario que reciban una buena atención, brindarles seguridad y cumplir o superar sus expectativas. La mejor forma de saber si el turista está contento es preguntándole, ya que ellos pueden dar información muy valiosa de cómo se puede mejorar sus servicios.

En esta sección se encontrará buenas prácticas para dar un servicio de calidad y mejorar la satisfacción de los turistas.



#### ¿Cómo lograr la satisfacción del turista?

1. Primeramente se debe hacer estas tres preguntas: ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué necesitan? ¿Qué se les puede brindar además de lo que ellos han contratado?
2. Tener en cuenta que todos los clientes deben ser tratados como un cliente VIP (Very Important Person: persona muy importante).
3. Darle al turista más de lo que se le ofrece, se puede sorprenderlos brindándole un valor agregado.
4. Mantener siempre seguros a los clientes, informándoles sobre los posibles riesgos en la zona que se visita y la manera de evitarlos.
5. Si se ha cometido una falta, recompensar al turista con algo que se crea necesario para que no se moleste, siempre brindarle el mejor servicio.
6. Preguntarle a los turistas si todo va bien durante su estadía, esto se lo podría hacer a través del personal.
7. Se puede diseñar tarjetas para comentarios, quejas o sugerencias; es mejor dar opciones para marcar, para evitar que el turista escriba mucho.
8. Solicitar a los turistas, al personal recomendaciones y sugerencias para mejorar los servicios.
9. Reunir al personal semanalmente para analizar los comentarios y sugerencias, para así mejorar en lo que hace falta.

## 4.2 SALUD Y SEGURIDAD

En ningún momento la operación de la hostería debe poner en riesgo la salud de los turistas, del personal, de los moradores locales ni el ambiente en general. Siempre se debe prevenir y estar preparados para cualquier emergencia que pueda ocurrir.

Esta sección se referirá al cuidado del ambiente en que se opera la hostería y al bienestar de los turistas y visitantes.



## ¿Cómo hacerlo?

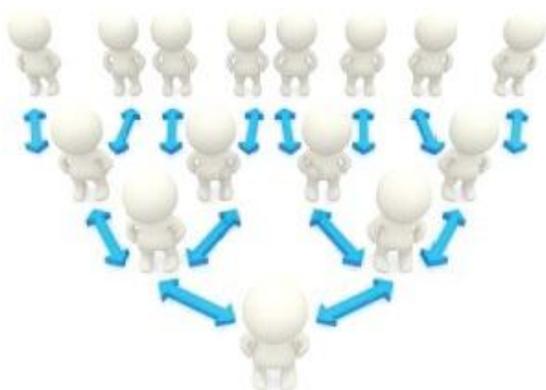
1. Si realiza excursiones, primero analice las necesidades médicas y estado físico de cada turista.
2. Identificar y controlar los riesgos durante los servicios que ofrece.
3. Siempre mantenga un botiquín de primeros auxilios, es mejor preferir la medicina natural.
4. Prepárese para tratar infecciones estomacales ya que son comunes en los turistas.
5. Capacitar y hacer simulacros continuos para saber cómo actuar en casos de emergencias (desastres naturales, incendios, explosiones, evacuaciones, primeros auxilios, entre otras).
6. Puede conformar un grupo de emergencias, asignándole responsabilidades específicas a cada uno, con el equipo necesario.
7. Difundir las prácticas de higiene y buena salud, especialmente para el personal que manipula los alimentos.



### 4.3 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Es necesario saber que no se conseguirá la mejora continua de la hostería si no participan los empleados, proveedores, turistas y los pobladores en general. Las buenas prácticas turísticas serán más productivas si son avisadas, así se podrá formar una "cultura ambiental".

En esta sección se darán recomendaciones para involucrar al personal, turistas y otros interesados en las buenas prácticas de turismo sostenible.



- 60 -

### ¿Cómo lograrlo?

1. Identificar la mejor forma de comunicar sobre las buenas prácticas.
2. Enseñar con el ejemplo, puede ser mediante el uso de productos de bajo impacto, por ejemplo: el papel reciclado.
3. Comunicar la política de sostenibilidad, los códigos de conducta, las instrucciones de trabajo.
4. Es muy importante comunicar los resultados del manejo de basura (para saber cuánto ha disminuido, lo que se recicla, etc.), consumo de agua, energía y otras buenas prácticas.
5. Hacer participar a los empleados asignándoles alguna actividad ambiental planificada.
6. Administrar honestamente las donaciones que puedan hacer los turistas en algunos casos, los cuales pueden ser para apoyar a las comunidades o pobladores locales con necesidades.
7. Para comunicar se puede usar páginas web y material publicitario impreso.



- 61 -

## 6.8 Administración de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta estarán encargados los técnicos y miembros pertenecientes al departamento de gestión turística del GAD municipal de Pallatanga; para que cada uno de los propietarios de las hosterías que se incluyeron al presente proyecto pongan en práctica el manual de buenas prácticas de turismo sostenible para su beneficio y el de las comunidades cercanas; así como para el desarrollo turístico del cantón.

## 6.9 Previsión de la Evaluación

Tabla N.- 33: Previsión de la Evaluación

<b>Fases</b>	<b>Actividades</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Socialización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar una reunión con los propietarios de las hosterías y las autoridades del GAD.</li><li>- Realizar una presentación de la propuesta</li><li>- Mostrar el proyecto a realizar</li></ul>	Mediante encuesta, entrevistas y cuestionarios para saber los conocimientos adquiridos.
<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los factores naturales y artificiales que dañan el medio ambiente</li><li>- Elaborar los contenidos del Manual de buenas prácticas de turismo sostenible.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar como se desarrollaron las actividades y si se realizaron todas.</li><li>- Cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.</li></ul>
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación del espacio geográfico.</li><li>- Recolección de información de los servicios turísticos que ofrecen las hosterías.</li><li>- Elaboración de una ficha técnica para identificar las buenas prácticas que realizan las hosterías.</li><li>- Elaboración de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible para ser utilizado dentro de las hosterías.</li></ul>	Mediante visitas insitu para verificar que prácticas de turismo sostenible implementaron las hosterías y cuáles fueron sus beneficios.

Elaborado por: CARRILLO David (2015)

## BIBLIOGRAFÍA

- AAI, A. . (19 de Mayo de 2010). *Archivos administrativos e intermedios*. Recuperado el 1 de enero de 2015, de Manuales de normas y procedimientos: <http://archivosadminterm-aa1.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html>
- Álvarez, T. M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. México D.F: Panorama.
- Antón, C. S., & González, R. F. (2005). Planificación territorial del turismo. Barcelona: UOC.
- Arauz, B. I. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Análisis del Sistema Turístico del cantón de Buenos Aires: Insumo para un diseño de plan de desarrollo en turismo rural: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema\\_turistico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html)
- Cabarcos, N. N. (2006). Promoción y Venta de Servicios Turísticos . Vigo: Ideaspropias.
- Cardoso, J. C. (s.f.). *Universidad Autónoma del Estado de México*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada: <http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev11/1a.htm>
- Carretero, E. M. (1992). *Multequina*. Recuperado el 25 de octubre de 2014, de Recursos Naturales, Biodiversidad, Conservación y Uso Sustentable: [http://www.cricyt.edu.ar/multequina/indice/pdf/01/1\\_8.pdf](http://www.cricyt.edu.ar/multequina/indice/pdf/01/1_8.pdf)
- Córdova, R. R. (s.f.). Economía y Recursos Naturales. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona Servei de Publicacions.
- de Camino, R., & Muller, S. (1991). La Definición de sostenibilidad, las variables principales y bases para establecer indicadores. San José: IICA.
- de la Llata Loyola, M. D. (2003). *Ecología y Medio Ambiente*. Mexico, D.F.: Progreso, S.A. de C.V.
- del Alcázar, M. B. (s.f.). Los Canales de Distribución en el Sector Turístico. Madrid: ESIC.

- Estévez, R. (15 de febrero de 2013). *Eco Inteligencia*. Recuperado el 25 de octubre de 2014, de Las 10 definiciones ecointeligentes que debes conocer:  
<http://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>
- Fraume, N. J. (2006). *Abecedario Ecológico: La mas completa guía de términos ambientales*. Bogotá: San Pablo.
- Gonzáles, M. d., & Muñoz Torres, M. J. (2010). *Introducción a la Sostenibilidad y la RSC*. La Coruña: NETBIBLO, S.L.
- INBio, & SOMASPA. (20 de abril de 2006). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Análisis de Integridad Ecológica y Protocolo de Monitoreo para el Sitio Binacional La Amistad, Costa Rica-Panamá:  
[http://www.inbio.ac.cr/pila/pdf/viabilidad\\_monitoreo\\_PILA.pdf](http://www.inbio.ac.cr/pila/pdf/viabilidad_monitoreo_PILA.pdf)
- López, C. (noviembre de 2011). *GestioPolis*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Aseguramiento de la calidad y sistemas de calidad:  
<http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/asesis.htm>
- López, R. (s.f.). *Academia.edu*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Senderismo, senderos y caminos: palabras, conceptos y prácticas:  
[http://www.academia.edu/6571625/Senderismo\\_conceptos\\_y\\_pr%C3%A1cticas](http://www.academia.edu/6571625/Senderismo_conceptos_y_pr%C3%A1cticas)
- Macedo, B. (2005). Recuperado el 25 de octubre de 2014, de El concepto de sostenibilidad: <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001621/162177S.pdf>
- Mackey, B. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de la Integridad ecológica: Un compromiso hacia la vida en la Tierra:  
<http://www.earthcharterinaction.org/invent/images/uploads/Mackey.pdf>
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes de Costa Rica. (s.f.). *Manual del Transporte Público*. San José: UNED.
- Ministerio para la Economía Popular de Venezuela; Instituto Nacional de Cooperación Educativa de Venezuela. (2005). *Aspectos Generales de Turismo y Alojamiento*. Barinas: INCE.
- Mora, V. C. (diciembre de 2006). *GestioPolis*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Mercadeo Turístico: <http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/mercadeo-turistico.htm>

- Moreno, V. M. (2005). *Identidades 10: Sociales*. Bogotá: Norma.
- Muller, S. (1996). *Como Medir la Sostenibilidad, Una propuesta para el área de la Agricultura y de los Recursos Naturales*. San José: IICA.
- Muthoka, M., Rego, A. B., & Jacobson, W. J. (1995). *Programa de educación ambiental para profesores e inspectores de ciencias sociales de Enseñanzas Medias*. Bilbao: Los Libros de la Catarata.
- Olmos, J. O., & García, C. R. (2011). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid: Paraninfo.
- Otero, A. (1998). *Medio Ambiente y Educación*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Ponce de León, J. M. (2001). *Medio Ambiente y desarrollo sostenido*. Burgos: Amábar.
- Quesada, C. R. (2000). *Elementos de Turismo: Teoría, Clasificación y Actividad*. San José: Universidad Estatal a Distancia.
- Quesada, C. R. (2000). *Elementos del Turismo*. San José: Universidad Estatal a Distancia.
- Riveros, H., & Blanco, M. (2003). *El Agroturismo, una alternativa para revalorizar la agroindustria rural como mecanismo de desarrollo local*. Lima: IICA.
- Roteta, M. A. (s.f.). *Eumet.net*. Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Los Costos en la Mesa Buffet: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco\\_teorico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html)
- Casa Chon*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Alojamiento Turístico: [http://www.casachon.com/alojamiento\\_turistico\\_sp163.html](http://www.casachon.com/alojamiento_turistico_sp163.html)
- Definición abc*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Definición de senderismo: <http://www.definicionabc.com/deporte/senderismo.php>
- Definición.De*. (s.f.). Recuperado el 25 de Octubre de 2014, de Definición de Recursos Naturales: <http://definicion.de/recursos-naturales/>
- Eco-finanzas*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Diccionario Economía-Administración-Finanzas-Marketing: [http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DESARROLLO\\_ECONOMICO.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/D/DESARROLLO_ECONOMICO.htm)

- Ethnic*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Turismo responsable:  
<http://aethnic.org/es/que-es/turismo-responsable/>
- Instituto Aragonés de Fomento*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de La Calidad Total:  
[http://www.iaf.es/paginas/documentacion\\_calidad\\_total\\_04\\_iso9000](http://www.iaf.es/paginas/documentacion_calidad_total_04_iso9000)
- mi-web*. (s.f.). Recuperado el 27 de octubre de 2014, de ¿Qué es el deporte de aventura?: <http://www.mi-web.org/miembros/5-eric/textos/56271-que-es-el-deporte-de-aventura>
- Naturaeduca*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Conservación :  
[http://www.natureduca.com/conserva\\_conceptos1.php](http://www.natureduca.com/conserva_conceptos1.php)
- Qué son los deportes de aventura*. (s.f.). Recuperado el 27 de octubre de 2014, de <http://deportes-aventura.es/deportes-de-aventura/>
- Turismo Responsable*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de <http://www.turismo-responsable.org/presentacion.htm>
- ZONA ECONOMICA*. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2014, de Crecimiento Económico y Desarrollo Económico:  
<http://www.zonaeconomica.com/crecimiento-desarrollo>
- Saavedra, C. E., Durán, P. E., & Durandal, C. C. (2004). Promoción Turística: una llave para el desarrollo de Chuquisaca. La Paz: EDOBOL.
- Sánchez, A., Agustín, M. d., & Velasco, E. (2008). Diseño y redacción de un código de buenas prácticas docentes para el título de Grado en Información y Documentación. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Sánchez, V., & Guiza, B. (1989). Glosario de Términos sobre Medio Ambiente. Santiago: OREALC.
- Santana, A. (1997). Antropología y turismo ¿Nuevas hordas, viejas culturas? Barcelona: Ariel.
- Vértice, E. (2007). Marketing Turístico. Málaga: Vértice.

## ANEXOS

### Formato de la encuesta

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b>  <b>CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA</b></p>		
<p><b>Objetivo de la Encuesta:</b> Investigar el aporte de las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón <u>Pallatanga</u> Provincia de Chimborazo.</p>	<p>Se solicita fiabilidad en sus respuestas, los datos serán analizados conjuntamente, los cuales serán utilizados con fines de estudio.</p>	
<p><b>Indicaciones:</b> Marque con una "X" la respuesta de su elección según corresponda dentro de los campos de selección sugeridos</p>		
<p><b>PARTE A.- DATOS GENERALES</b></p>		
<p><b>Nombre y apellido del encuestado:</b></p>	<p><b>Edad:</b></p>	<p><b>Ocupación:</b></p>
<p><b>Nivel de escolaridad:</b> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/></p>		
<p><b>Lugar de residencia:</b></p>		
<p><b>PARTE B.- OFERTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAS HOSTERÍAS</b></p>		
<p>1.- ¿Cómo le parece la accesibilidad dentro de la hostería que visita?</p>	<p>Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Pésima <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.- ¿Ha consumido todos los servicios que posee la hostería que visita?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/></p>	
<p>3.- ¿Piensa <u>ud</u> que es necesario mejorar la calidad de los servicios que ha consumido en la hostería que visita?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/></p>	
<p>4.- ¿Cree <u>ud</u> necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de la hostería?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/></p>	
<p>5.- ¿Piensa <u>ud</u> que son llamativos los servicios que posee la hostería que visita?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/></p>	
<p>6.- ¿En qué condiciones de funcionamiento cree que se encuentra la hostería visitada?</p>	<p>Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Pésimo <input type="checkbox"/></p>	
<p>7.- ¿Regresaría <u>ud</u> a la hostería que se encuentra visitando?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	

PARTE C.- PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE	
8.- ¿Piensa <u>ud</u> que implementando buenas prácticas sostenibles se puede reducir los costos de producción de las hosterías?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/>
9.- ¿Piensa <u>ud</u> que con las buenas prácticas sostenibles se puede mantener y mejorar la calidad de los servicios de las hosterías?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> En parte <input type="checkbox"/>
10.- ¿Ha observado si se realiza un control ambiental dentro de la hostería que visita?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
11.- ¿Piensa <u>ud</u> que es necesario optimizar el uso de los recursos naturales para conservar la naturaleza?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
12.- ¿Ha observado un mantenimiento sostenible y adecuado dentro de las instalaciones de la hostería que visita?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
13.- ¿Cree <u>ud</u> que utilizando buenas prácticas sostenibles dentro de las hosterías se puede generar mayores beneficios económicos para las mismas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
14.- ¿Cuál de las siguientes opciones cree necesaria para desarrollar el turismo sostenible dentro de las hosterías?	a) Modelo de Gestión en turismo sostenible <input type="checkbox"/> b) Manual de buenas prácticas de turismo sostenible <input type="checkbox"/> c) Guía de buenas prácticas de turismo sostenible <input type="checkbox"/>

## Formato de la entrevista

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>  <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b>  <b>CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA</b></p>		
<p><b>Objetivo de la Entrevista:</b> Investigar el aporte de las prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.</p>	<p>Se solicita fiabilidad en sus respuestas, los datos serán analizados conjuntamente, los cuales serán utilizados con fines de estudio.</p>	
<p><b>Indicaciones:</b> Responda según su criterio de acuerdo a la realidad</p>		
<p><b>ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LAS HOSTERÍAS DEL CANTÓN PALLATANGA</b></p>		
<p><b>Nombre y apellido del entrevistado:</b></p>	<p><b>Edad:</b></p>	<p><b>Nombre de la Hostería:</b></p>
<p><b>Nivel de escolaridad:</b> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/></p>		
<p><b>Lugar de residencia:</b></p>		
<p><b>PRE GUNTAS</b></p>		<p><b>RE SPUE STAS</b></p>
<p>1.- ¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible se puede lograr un incremento en las ganancias de su hostería?</p>		
<p>2.- ¿Piensa Ud. que implementando el turismo sostenible se puede reducir los costes de producción de su hostería?</p>		
<p>3.- Piensa Ud. que con las prácticas de turismo sostenible se mantiene la calidad de los servicios turísticos de las hosterías?</p>		
<p>4.- ¿Cree ud que las hosterías deberían practicar un manejo ambiental para la conservación de la naturaleza?</p>		

<p>5.- ¿Cree ud que con las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes?</p>	
<p>6.- ¿Piensa ud que mediante las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías se puede incrementar el nivel de productividad?</p>	
<p>7.- ¿Cree ud necesario que los visitantes deben tener un buen comportamiento al hacer uso de los servicios turísticos de las hosterías?</p>	
<p>8.- ¿Se realiza una valoración post visita de los turistas que visitan su hostería?</p>	
<p>9.- ¿Aplicaría ud un manual de Buenas Prácticas Turísticas y Ambientales dentro de su hostería?</p>	
<p>10.- ¿Considera ud pertinente insertar en las hosterías Modelos de Gestión basados en turismo sostenible con el afán de lograr una certificación de calidad?</p>	

## Fotografías:

**Fotografía N.- 1:** Bar Hostería el Pedregal



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 2:** Comedor Hostería el Pedregal



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 3:** Habitación Hostería el Pedregal



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 4:** Piscina Hostería el Pedregal



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 5: Cabañas Hostería el Valle**



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 6: Jardín Hostería el Valle**



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 7:** Juegos infantiles Hostería el Valle



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 8:** Comedor Hostería el Valle



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 9:** Piscina Hostería el Valle



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 10:** Habitación Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 11:** Sendero Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 12:** Sala Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 13:** Comedor Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 14:** Cabaña Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 15:** Establo Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 16:** Laguna artificial Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 17:** Espacio verde para cabalgata Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)

**Fotografía N.- 18:** Iglesia Hostería Milliguayco



Fotografiado por: CARRILLO David (2015)