



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
MODALIDAD: PRESENCIAL

**TEMA:**

---

**“PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**

---

Trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Turismo y Hotelería.

**AUTORA:** Lema Maldonado Grimaneza Mariel

**TUTOR:** Mg. Verónica Chicaiza

**Ambato – Ecuador**

**2014**

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

**CERTIFICA:**

Yo, Mg. Verónica Elizabeth Chicaiza Redín con C.I. No. 1715106322, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por la egresada Grimaneza Mariel Lema Maldonado, 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 Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

.....  
**Mg. Verónica Elizabeth Chicaiza Redín**  
**TUTORA**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

.....  
Lema Maldonado Grimaneza Mariel

C.I. 0503488223

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** presentado por la Srta. Lema Maldonado Grimaneza Mariel egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción Marzo-Agosto 2012, 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.

### **LA COMISIÓN**

.....  
Mg. Patricia Pazmiño

.....  
Mg. José Núñez

## DEDICATORIA

Con todo mi cariño dedico este trabajo a todas las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, gracias a sus consejos y palabras de aliento he crecido como profesional pero sobre todo como ser humano.

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.* Thomas Chalmers

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por todas las bendiciones que ha derramado en mi vida, a mis padres y hermanos que hicieron todo lo necesario para que yo pudiera lograr mis sueños, por siempre motivarme y darme su apoyo a lo largo de mi vida, por brindarme sus consejos y sobre todo su cariño, para ellos mi amor y agradecimiento.

Un especial agradecimiento a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica, sus enseñanzas y consejos los llevare presente en mi vida profesional.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A.- PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O .....	ii
TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii

### B.- TEXTO

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

### CAPÍTULO I: EL PROBLEMA ..... 3

1.1	TEMA.....	3
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1	Contextualización.....	3
1.2.2	Árbol de Problemas.....	5
1.2.3	Análisis Crítico.....	6
1.2.4	Prognosis .....	6
1.2.5	Formulación del Problema .....	7
1.2.6	Interrogantes.....	7
1.2.7	Delimitación del problema.....	7
1.3	JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4	OBJETIVOS.....	9
1.4.1	General .....	9

1.4.2	Específicos .....	9
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>10</b>
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	10
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA .....	11
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	11
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	14
2.4.1	Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	15
2.4.2	Constelación de Ideas de la Variable Dependiente .....	16
2.5	HIPÓTESIS .....	29
2.6	SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES .....	29
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>		<b>31</b>
3.1	ENFOQUE .....	31
3.2	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.3	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.4.1	Población.....	32
3.4.2	Muestra.....	32
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
3.5.1	Variable Independiente: Planes de buenas prácticas ambientales.....	34
3.5.1	Variable Independiente: Prestación de servicios turísticos.....	32
3.6	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
3.7	PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	36
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>38</b>
4.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	38

4.2	INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	38
4.3	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	58
4.3.1	Planteamiento de hipótesis .....	58
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>59</b>
5.1	CONCLUSIONES.....	59
5.2	RECOMENDACIONES .....	59
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....</b>		<b>61</b>
6.1	DATOS INFORMATIVOS.....	61
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	63
6.3	JUSTIFICACIÓN.....	64
6.4	OBJETIVOS.....	65
6.4.1	Objetivo General .....	65
6.4.2	Objetivos Específicos.....	65
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	65
6.6	FUNDAMENTACIÓN .....	66
6.7	METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO.....	68
6.8	ADMINISTRACIÓN .....	85
6.9	PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	85
<b>C. MATERIALES DE REFERENCIA .....</b>		<b>86</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Árbol de problemas.....	5
<b>Gráfico 2:</b> Gráfico de Inclusión .....	14
<b>Gráfico 3:</b> Constelación de ideas V.I. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gráfico 4:</b> Constelación de ideas V.D.....	16
<b>Gráfico 5:</b> Pregunta N° 1. Pobladores.....	39
<b>Gráfico 6:</b> Pregunta N° 2. Pobladores.....	40
<b>Gráfico 7:</b> Pregunta N° 3. Pobladores.....	41
<b>Gráfico 8:</b> Pregunta N° 4. Pobladores.....	42
<b>Gráfico 9:</b> Pregunta N° 5. Pobladores.....	43
<b>Gráfico 10:</b> Pregunta N° 6. Pobladores.....	44
<b>Gráfico 11:</b> Pregunta N° 7. Pobladores.....	45
<b>Gráfico 12:</b> Pregunta N° 8. Pobladores.....	46
<b>Gráfico 13:</b> Pregunta N° 1. Turistas.....	47
<b>Gráfico 14:</b> Pregunta N° 2. Turistas.....	48
<b>Gráfico 15:</b> Pregunta N° 3. Turistas .....	49
<b>Gráfico 16:</b> Pregunta N° 4. Turistas.....	50
<b>Gráfico 17:</b> Pregunta N° 5. Turistas.....	51
<b>Gráfico 18:</b> Croquis de la Parroquia Quisapincha .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Cuadro 1:</b> Operacionalización de la Variable Independiente .....	34
<b>Cuadro 2:</b> Operacionalización de la Variable Dependiente.....	35
<b>Cuadro 3:</b> Plan de recolección de información.....	36
<b>Cuadro 4:</b> Pregunta N° 1. Pobladores .....	39
<b>Cuadro 5:</b> Pregunta N° 2. Pobladores .....	40
<b>Cuadro 6:</b> Pregunta N° 3. Pobladores .....	41
<b>Cuadro 7:</b> Pregunta N° 4. Pobladores .....	42
<b>Cuadro 8:</b> Pregunta N° 5. Pobladores .....	43
<b>Cuadro 9:</b> Pregunta N° 6. Pobladores .....	44
<b>Cuadro 10:</b> Pregunta N° 7. Pobladores .....	45
<b>Cuadro 11:</b> Pregunta N° 8. Pobladores .....	46
<b>Cuadro 12:</b> Pregunta N° 1. Turistas.....	47
<b>Cuadro 13:</b> Pregunta N° 2. Turistas.....	48
<b>Cuadro 14:</b> Pregunta N° 3. Turistas.....	49
<b>Cuadro 15:</b> Pregunta N° 4. Turistas.....	50
<b>Cuadro 16:</b> Pregunta N° 5. Turistas.....	51
<b>Cuadro 17:</b> Ficha de evaluación ambiental – establecimientos de alimentación	52
<b>Cuadro 18:</b> Respuestas de evaluación ambiental – establecimientos de alimentación .....	53
<b>Cuadro 19:</b> Ficha de evaluación ambiental – servicio de transporte .....	54
<b>Cuadro 20:</b> Respuestas de evaluación ambiental – servicio de transporte .....	55
<b>Cuadro 21:</b> Ficha de evaluación ambiental – almacenes de artesanías .....	56
<b>Cuadro 22:</b> Respuestas de evaluación ambiental – almacenes de artesanías .....	57
<b>Cuadro 23:</b> Modelo Operativo .....	68
<b>Cuadro 24:</b> Evaluación de la Propuesta.....	85

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

**TEMA:** “PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

**AUTORA:** Lema Maldonado Grimaneza Mariel

**TUTORA:** Mg. Verónica Chicaiza

**RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente trabajo de investigación se demuestra la importancia de desarrollar un turismo sostenible en base a las buenas prácticas ambientales y como esto está relacionado con los prestadores de servicios turísticos y los turistas. El proyecto consta de seis capítulos en donde se va desarrollando la problemática existente, planteándose objetivos y sustentando con información necesaria para diseñar una solución y proponerla, con el fin de ser un aporte para incentivar un turismo responsable y consiente que trate de reducir impactos en el ambiente y aprovechar de mejor manera los recursos, además de ofrecer una experiencia de transformación para la parroquia Quisapincha y brindar una idea ambientalista a turistas y pobladores.

## **INTRODUCCIÓN**

El Capítulo I trata sobre los “PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.” Se analiza la contextualización del problema entorno a los diferentes niveles para tener una idea clara de la magnitud, además se presenta el análisis crítico de las causas y efectos de la problemática a tratarse, la prognosis del problema y se formula las respectivas interrogantes, delimitando el contenido en tiempo y espacio para justificar el impacto de la investigación y definir los objetivos a nivel general y específico para la investigación.

El Capítulo II comprende un análisis de los antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica y legal que son un apoyo para el documento, además se despliega las categorías fundamentales sobre los planes de buenas prácticas ambientales y la prestación de servicios turísticos, desarrollándose también una constelación de ideas que mediante la investigación bibliográfica son el soporte y fuente para la elaboración de la propuesta y finalmente se realiza la formulación de la hipótesis y señalamiento de variables para un mejor entendimiento del tema.

El Capítulo III se centra en la determinación de los elementos metodológicos que se va a utilizar para realizar la investigación donde se plantea el enfoque de investigación cuali-cuantitativo, la modalidad a realizarse será de campo, aplicada y bibliográfica y el nivel será exploratorio, descriptivo y explicativo para después definir la población en donde se describe el universo en estudio y la muestra que será una parte del grupo a investigar. Se realiza la operacionalización de variables en función a los factores medibles a los que se les llama indicadores para así obtener una recolección de información hacia un proceso y análisis de datos adecuado de los resultados del presente trabajo.

El Capítulo IV contiene la exposición de los resultados de la investigación. La investigación de campo, se representan, describe, analizan e interpretan en forma ordenada los datos obtenidos en el estudio en función de los objetivos e hipótesis de la investigación, con el apoyo de gráficos y cuadros y se discute con base a la fundamentación teórica del trabajo de grado y los supuestos de la metodología con la verificación de hipótesis.

El Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones, tienen una estrecha relación con la propuesta, contiene la síntesis de los principales resultados y las recomendaciones que el autor fórmula para contribuir a la solución del problema.

El Capítulo VI describe la estructura de la propuesta de la solución al problema, en este caso es el “Diseño de una guía de buenas prácticas ambientales para un turismo sostenible de la parroquia Quisapincha” se plantea objetivos para determinar la propuesta, se realiza un modelo operativo y se detalla información sobre lo que pretendemos plantear.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 TEMA**

“PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA QUISAPINCHA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 Contextualización**

A nivel mundial los problemas ambientales se han dado por diferentes factores, entre ellos el estilo de vida de los seres humanos y su cuidado irresponsable con el ambiente, los avances tecnológicos y las grandes empresas que generan enormes cantidades de CO<sub>2</sub> perjudicando de tal manera al medio ambiente y sobre todo el uso indiscriminado de los recursos renovables y no renovables que se van debilitando. Frente a esto existen organizaciones ambientalistas que han tratado de reducir los impactos ambientales con diferentes programas de cuidado a nuestro planeta, pero para que exista una verdadera transformación es indispensable un cambio en la nueva educación que abarque valores, respeto y conciencia al medio ambiente.

Según Diario La Hora (2007), La contaminación avanza en su desenfrenada carrera en el Ecuador a pesar de que autoridades, grupos de la sociedad civil y los propios pobladores hacen esfuerzos para detener este fenómeno que está destruyendo el país. Los gases y desechos que emanan las industrias de todo tipo, el consumo de un combustible no purificado adecuadamente y la falta de conciencia de personas que arrojan basura en lagos, lagunas, ríos y acequias son

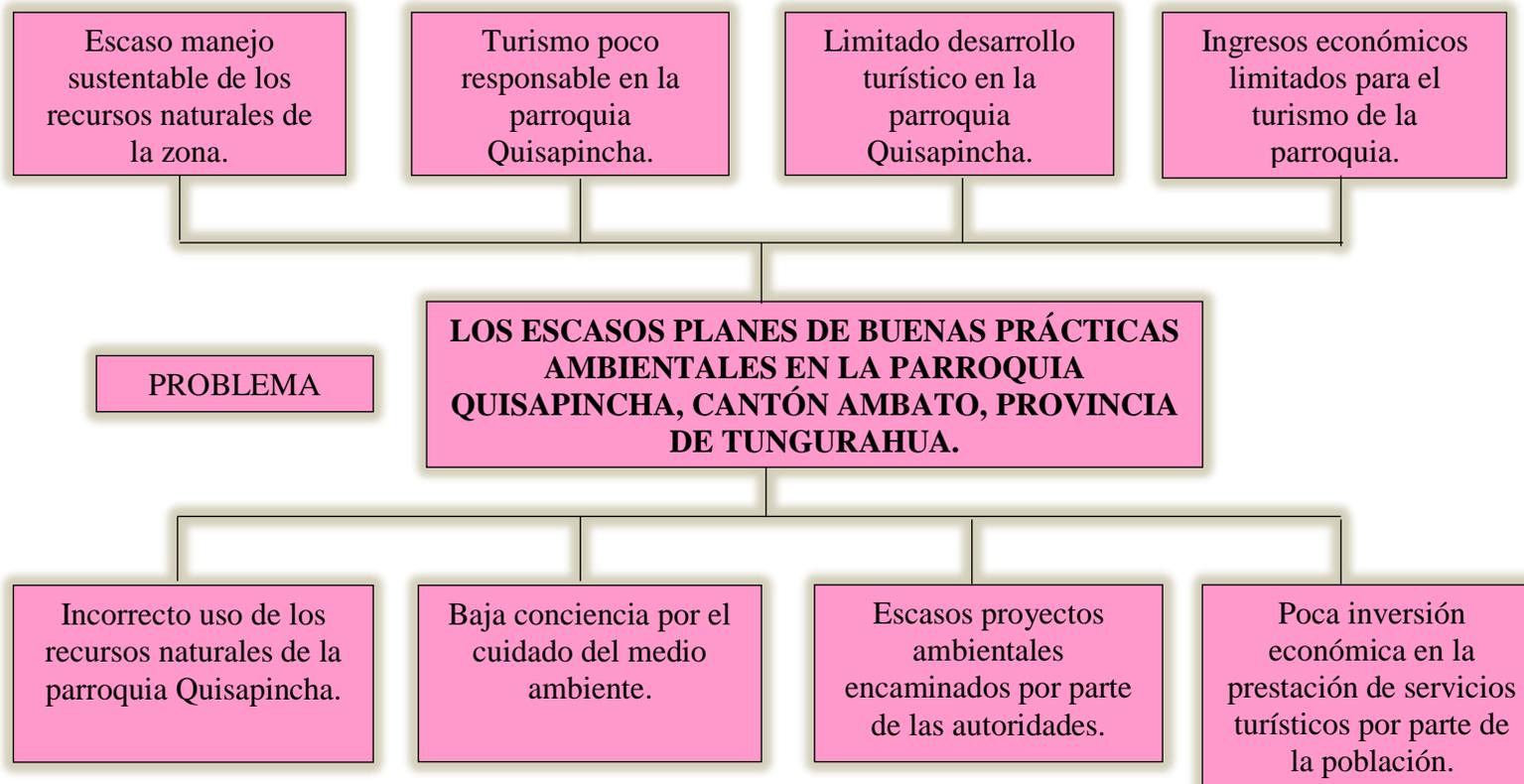
los principales agentes contaminantes, solo si llega a conocer la realidad en la que se vive, se puede afrontar los problemas ambientales y dar soluciones duraderas que permita vivir en un mejor planeta para todos.

Según (Manosalvas, Fernando, 2005) Tungurahua arroja materia contaminante en cifras exorbitantes, alrededor de 100 toneladas diarias de basura se arrojan a los ríos, quebradas y canales de riego en la provincia. El problema es grave, si se considera que unas 17 mil hectáreas de la provincia están contaminadas por desechos y todo lo que se tiene a cambio es que ocho industrias están interesadas en un proyecto a mediano plazo, lo que significa que el resto tiene comodidad y beneficio para ahora y daños irreparables para después.

El Plan de Desarrollo Parroquial y Ordenamiento Territorial (2011) de la parroquia Quisapincha perteneciente al cantón Ambato expone varios problemas ambientales que presenta la parroquia uno de ellos es la presencia de una curtiembre que contamina el agua de riego, pero no solo este mal aqueja a la parroquia, también la agricultura se afectada por el uso de agroquímicos peligrosos para la salud que así mismo se ve afectada por el incremento de basura que no es eliminada adecuadamente, los desechos sólidos y aguas residuales sin tratamiento juegan otro papel negativo para el ambiente al igual que la reducción de bosques nativos por quemas y talas de árboles; es por todo esto que se requiere planes de acción urgente que fomenten un turismo sostenible y un ambiente sustentable para el bienestar del planeta.

### 1.2.2 Árbol de Problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Fuente: La investigadora  
Elaborado

por:

Grimaneza

Lema

### **1.2.3 Análisis Crítico**

Los escasos planes de buenas prácticas ambientales y el incorrecto uso de los recursos naturales de la parroquia Quisapincha han provocado un deficiente manejo sustentable de los recursos naturales de la zona, afectando a la prestación de servicios turísticos de la parroquia y con el tiempo una pérdida parcial o total de elementos como el agua y el suelo.

La baja conciencia por el cuidado del medio ambiente es un problema que está afectando continuamente, pero centrándose en el ámbito local esto está produciendo un turismo poco responsable en la parroquia Quisapincha debido a los escasos planes de buenas prácticas ambientales.

Los planes de buenas prácticas ambientales se ve afectado por escasos proyectos ambientales encaminados por parte de las autoridades, esto puede ser contraproducente para el ambiente y para los pobladores, limitando el desarrollo turístico y una buena prestación de servicios en Quisapincha.

La poca inversión económica en la prestación de servicios turísticos por parte de la población, produce ingresos económicos limitados para el turismo de la parroquia y es posible que los pobladores sigan percibiendo pocos ingresos por negocios que causan impactos en el ambiente si no existen planes de buenas prácticas ambientales que influyan en una buena prestación de servicios en la parroquia Quisapincha.

### **1.2.4 Prognosis**

De no realizarse la presente investigación se estaría dando paso al desconocimiento de las buenas prácticas ambientales que se pretende implementar en la parroquia Quisapincha para dar uso responsable a los recursos naturales, de no ser así la degradación de dichos recursos podría aumentar en un futuro, es por

eso importante mejorar las acciones de conservación ambiental. El presente proyecto se basa en investigar los planes de buenas prácticas ambientales y como incide en la prestación de servicios turísticos para fomentar en turismo responsable y consiente que trate de reducir impactos ambientales, aprovechando de mejor manera sus recursos naturales, culturales y turísticos ofreciendo así una experiencia de transformación para pobladores, prestadores de servicios turísticos y complementarios y turistas.

### **1.2.5 Formulación del Problema**

¿De qué manera influyen los planes de buenas prácticas ambientales en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha, cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

### **1.2.6 Interrogantes**

¿Cuál es la situación actual de los planes de buenas prácticas ambientales de la parroquia Quisapincha?

¿Cómo contribuyen los prestadores de servicios turísticos y complementarios en la parroquia?

¿Qué alternativas de solución se pueden plantear a la problemática existente?

### **1.2.7 Delimitación del problema**

#### Delimitación del contenido

- Campo: Medio Ambiente
- Área: Turismo
- Aspecto: Planes de buenas prácticas ambientales.

#### Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en la parroquia Quisapincha del cantón Ambato en la provincia de Tungurahua.

#### Delimitación temporal

Este trabajo se desarrollará en un lapso no mayor a seis meses a partir del mes de marzo del año 2014.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación tiene como principal interés proponer alternativas favorables para el cuidado del medio ambiente y para una conservación adecuada de los recursos naturales. La importancia para ejecutar dicho proyecto se enfoca en la parroquia Quisapincha como área para el manejo ambiental que sirva de beneficio para la conservación del medio ambiente y al mismo tiempo mejorar las prestaciones de servicios brindándoles una idea ambientalista.

La particularidad de la investigación se basa en un enfoque ecologista que se pretende brindar a propios y extraños, involucrando sistemas económicos, políticos, productivos, ambientales y culturales para así fomentar un turismo consiente que permita la preservación de un ambiente para el futuro; con esto se estaría beneficiando directamente a los pobladores de la parroquia Quisapincha, puesto que con el plan a proponerse se ayudará a mejorar su entorno para un turismo responsable y un cuidado adecuado del medio ambiente, obteniendo así réditos económicos, mejor calidad de vida y una propuesta novedosa que sirva de ejemplo para el resto de parroquias y la ciudad en general.

La investigación se considera factible puesto que se cuenta con las herramientas necesarias para poder llevarla a cabo. La Universidad Técnica de Ambato goza con una biblioteca de la cual se puede extraer la bibliografía necesaria, además de

poseer condiciones de índole financiera, material y humana para ejecutar dicho proyecto.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 General**

Investigar la influencia de los planes de buenas prácticas ambientales en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha.

### **1.4.2 Específicos**

- Identificar la situación actual de las buenas prácticas ambientales de la parroquia.
- Analizar la contribución de los prestadores de servicios turísticos y complementarios para el mejoramiento turístico de la parroquia Quisapincha.
- Proponer una guía de buenas prácticas ambientales para la realización de un turismo sostenible en la parroquia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Realizando un sondeo bibliográfico en la Universidad Técnica de Ambato en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se ha determinado que el tema como tal “Planes de buenas prácticas ambientales y su influencia en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha, cantón Ambato, provincia de Tungurahua” no tiene una investigación previa, pero existen trabajos investigativos que poseen una mínima relación con el área de estudio que sirven como referencia importante para la investigación del tema propuesto. Dentro de los trabajos investigativos que servirán de apoyo se encuentran:

(OCHOA, María, 2011, pág. 83) En su tema de investigación “La educación ambiental y su incidencia en la calidad de vida de la comuna de Chigüilpe de la provincia de Santo Domingo de los Tsa’chilas”. Menciona en una de sus conclusiones que “Los principales problemas generados por la contaminación son la contaminación del agua, del suelo, las dificultades que se dan por la no evacuación de las aguas lluvia, y los malos olores generados por la acumulación y la quema de basura a la intemperie”

Esta investigación muestra como la educación ambiental es importante en la vida de una comunidad y sirve como pauta para aplicarla en mejorar la prestación de servicios en Quisapincha.

(CAIZA, Jaime, 2013, pág. 64) En su tema de investigación “Los recursos turísticos y su incidencia en el turismo comunitario de la parroquia de Quisapincha del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. En una de sus conclusiones dice que “Los prestadores de servicios turísticos no tienen la

suficiente información acerca de los recursos naturales de la parroquia lo que ha ocasionado el escaso arribo de turistas hacia las comunidades”.

El tema propuesto por este autor permite conocer un poco más acerca de la parroquia Quisapincha y sus recursos turísticos, al mismo tiempo da la posibilidad de ver como se está manejando el turismo en la parroquia y de qué manera se puede implementar las buenas prácticas ambientales en el sector turístico.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

El presente proyecto de investigación está enmarcado dentro del paradigma crítico- propositivo, porque está dirigido a los pobladores de la zona en estudio principalmente a los prestadores de servicios turísticos y los turistas que visitan la parroquia Quisapincha para su disfrute y esparcimiento, además busca el desarrollo turístico responsable con una idea de cuidado al ambiente y el bien estar en general de los que hacen parte de este sitio; a partir de la investigación se pretende poner alternativas de solución para la problemática existente por medio de una propuesta que contribuya al fortalecimiento del turismo, cuidado del medio ambiente y beneficios a pobladores y turistas.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La investigación propuesta se basa en la (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008), Título II de los Derechos, Capítulo Segundo los Derechos del Buen Vivir, Sección Segunda sobre Ambiente Sano, Art. 14 y 15 que dice:

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto.

La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Según la (Ley de Turismo, 2008), Capítulo II de las actividades turísticas y de quienes las ejercen, Art. 5 al Art. 12 dice:

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los

establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

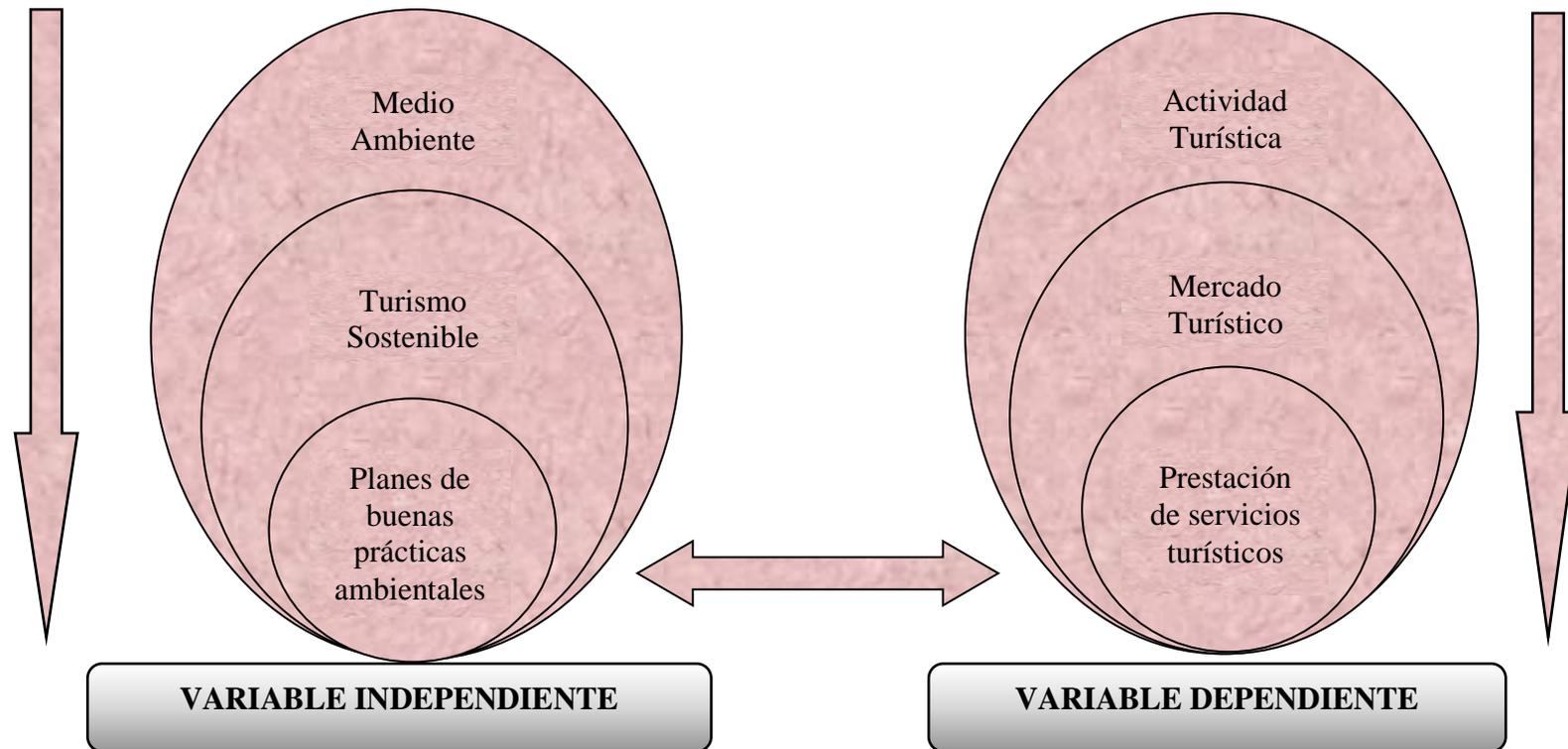
- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 2: Gráfico de Inclusión

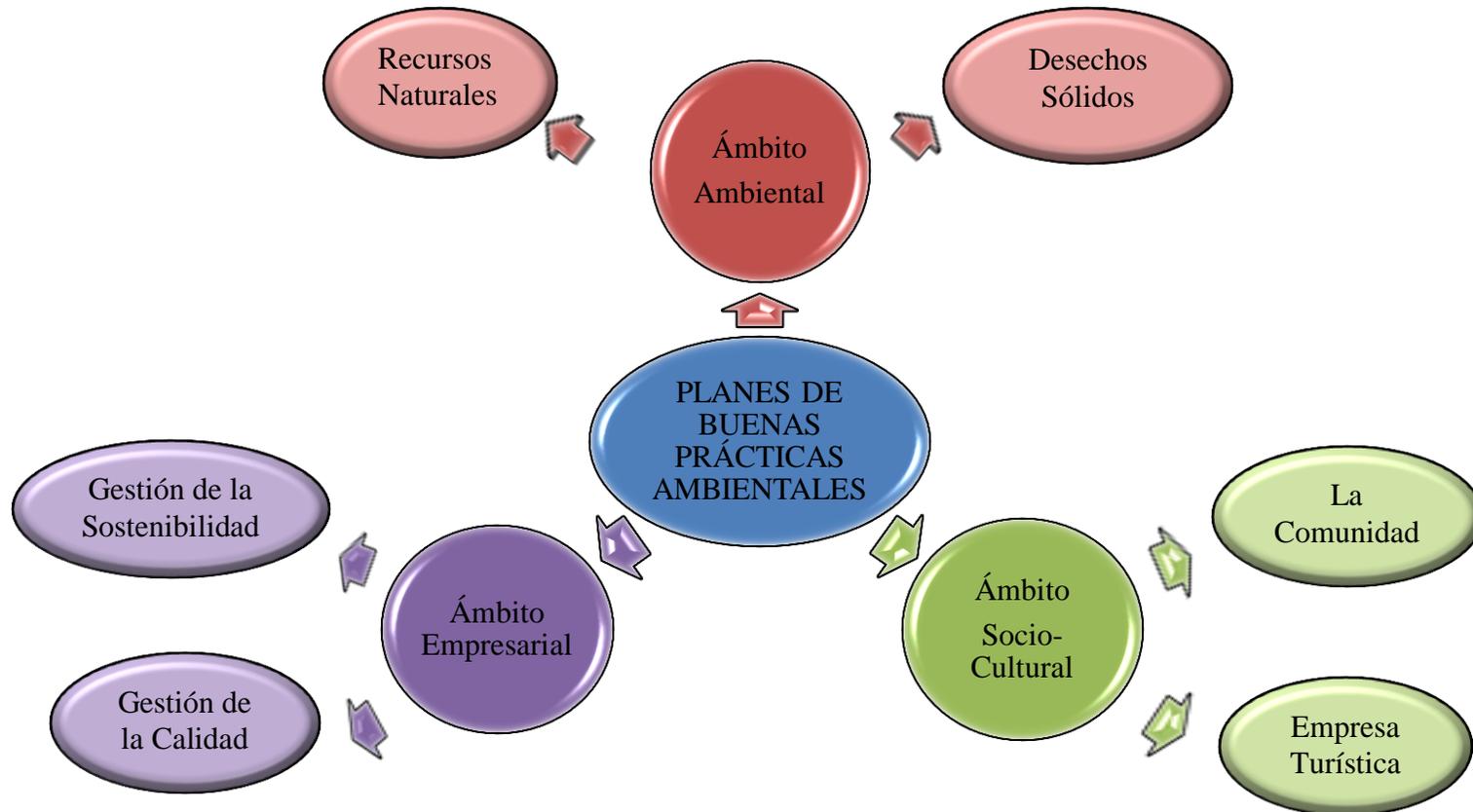


Fuente: La investigadora

Elaborado por: Grimaneza Lema

### 2.4.1 Constelación de Ideas de la Variable Independiente

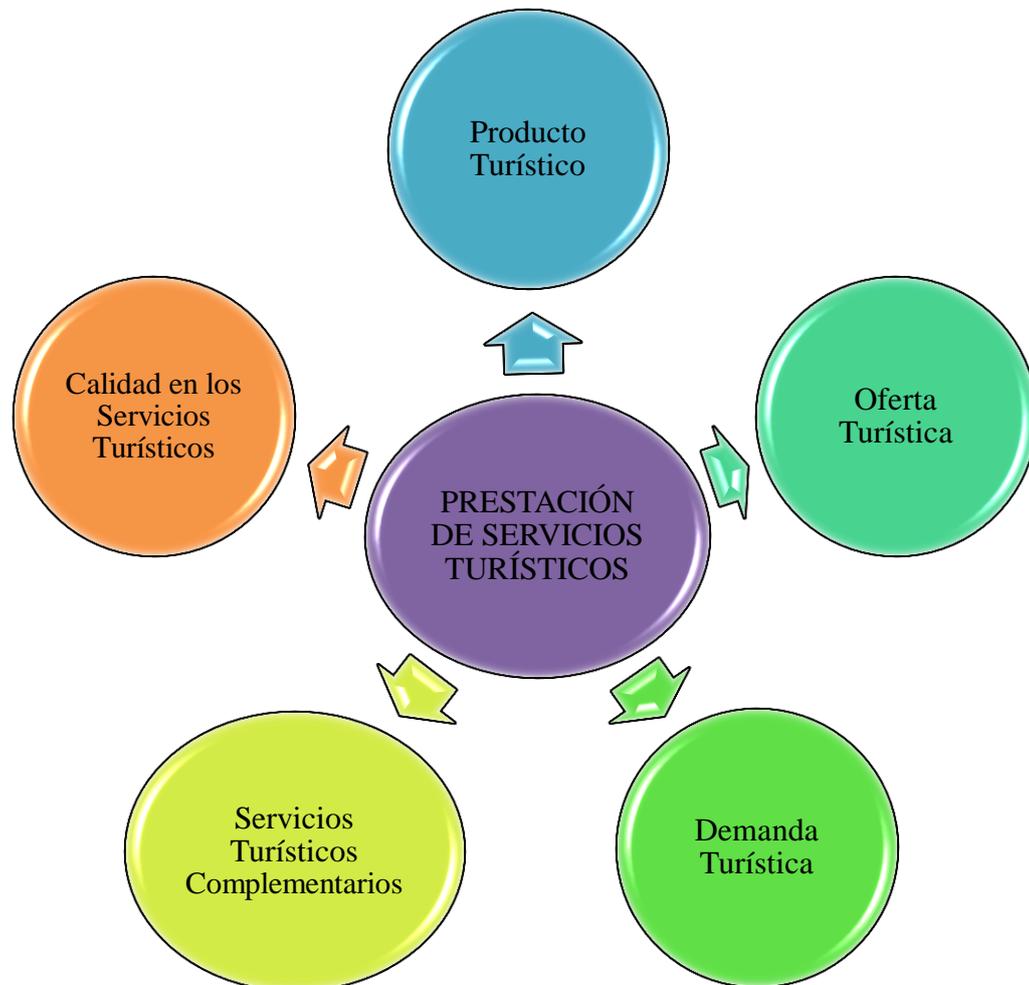
Gráfico 3: Constelación de ideas V.I.



Fuente: La investigadora  
Elaborado por: Grimaneza Lema

## 2.4.2 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico 4: Constelación de ideas V.D.



**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

## **MEDIO AMBIENTE**

Según (MONTES, Julio, 2001) El medio ambiente es un conjunto de elementos físicos que forman el espacio del planeta con el cual el hombre puede interactuar en sus actividades diarias, un sistema formado por elementos naturales y artificiales, se trata del entorno que establece la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

Desde un punto de vista científico el medio ambiente está constituido por componentes abióticos como la hidrosfera (océanos, lagos, ríos y aguas subterráneas), la litosfera (masa terrestre y suelos), la atmósfera (aire) y los componentes bióticos formada por organismos vivos como virus, bacterias, hongos, plantas y animales. El espacio físico constituido por dichos componentes se interrelacionan continuamente y componen el medio ambiente, la conservación de éste es indispensable para una vida sostenible de las generaciones actuales y futuras.

## **TURISMO SOSTENIBLE**

Según la (OMT, 2004) el turismo sostenible es “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Las normas para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, estableciendo un equilibrio adecuado para garantizar la sostenibilidad a largo plazo. El turismo sostenible debe lograr un alto grado de satisfacción en los turistas y crear una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

## **PLANES DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**

"Conjunto de Procedimientos para modificar o mejorar prácticas personales en el domicilio, la escuela, el barrio, la oficina que implican una mejora en la actitud y comportamiento en cuanto a las prácticas cotidianas que afectan al medio ambiente"; (Ministerio del Ambiente, 2012).

Según (CASTELL, Xavier, 2012) los planes de buenas prácticas ambientales recogen los procedimientos adecuados para evitar la formación de residuos generados en un proceso productivo, disminuyendo los impactos ambientales sobre el medio ambiente, estas son adecuadas por su simplicidad y bajo costo, así como a los resultados rápidos que se obtienen, además de ser muy útiles y sencillas de aplicar; al implementar buenas prácticas ambientales en cualquier sector industrial se consiguen resultados como:

- Mayor competitividad

- Menos residuos
- Menor consumo de agua y energía
- Mejor imagen

### **Ámbito Ambiental**

Según (Rainforest Alliance, 2005) Cuando la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en una cultura local y en el ambiente natural, cuando llega a deteriorarse las atracciones de un sitio por lo general es por un uso inadecuado y el destino turístico tiende a decaer, debido a que la naturaleza tiene sus límites, es por eso importante mantener una relación sostenible entre los recursos naturales, el ambiente y el turismo.

### **Recursos Naturales**

Una correcta gestión de los recursos naturales es muy importante realizarla, olvidando la idea de que estos son ilimitados, pues el futuro de muchas actividades empresariales depende de los recursos naturales y de la capacidad de auto regenerarse. Entre ellos se encuentran:

#### Agua

El agua es vida y es uno de los recursos esenciales para el desarrollo y sustento de la mayoría de actividades que existe, sin embargo cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos, tan solo el 3% es agua dulce que en está en forma de hielo en los polos y en los glaciares y apenas un 0.3% del total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal y actividades como la producción de energía, riego de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros.

#### La importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua

- Uno de los recursos más críticos en el campo turístico es el agua.
- Para funcionar muchos servicios y atracciones turísticas necesitan del agua.
- Por lo general cuando llegan turistas a un destino, son las personas que más consumo de agua generan, a veces hasta más del doble que una persona residente.
- Al reducir el consumo de agua disminuye los costos de operación de la empresa.
- La empresa que conserva las fuentes de agua presenta una buena imagen ante los turistas responsables.
- El ahorro de agua ayuda a proteger el recurso hídrico de la comunidad y a la vez promueve una relación sostenible entre agua, ambiente y turismo.

### Energía

La energía hace que todo suceda y esta puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles es una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía pero el uso indiscriminado de estos está ocasionando daños sobre el medio ambiente por la acumulación de gases y el efecto invernadero que provocan lluvia ácida, llegando incluso a producir afecciones sobre la salud del hombre. Estos efectos se pueden evitar si se aplica prácticas que pueden reducir las emisiones de estos contaminantes a la atmósfera.

### La importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso energía

- Las reservas de combustibles fósiles se están agotando y no se pueden renovar.
- La producción de energía con combustibles fósiles genera contaminación, lo que contribuye al calentamiento global y causa daños en el ambiente.

- La energía es indispensable para la industria turística porque de esto depende el transporte, la iluminación de habitaciones, el aire acondicionado, entre otros.
- Uno de los mayores gastos de la empresa turística es la energía, después de los salarios según datos registrados.

### **Desechos Sólidos**

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental y pueden ser muy peligrosos para los animales. La actividad humana produce gran cantidad de desechos sólidos a diario, lamentablemente un gran porcentaje termina en botaderos y en el mejor de los casos estos residuos son enviados a rellenos sanitarios; los desechos orgánicos o biodegradables como los restos de alimento, tardan menos tiempo en descomponerse naturalmente que los no biodegradables, como los plásticos.

La mayor parte de los desechos son reutilizables y reciclables el problema nace al mezclarlos porque se convierten en basura y para reemplazar estos desechos con nuevos objetos, se requiere una serie de procesos en donde se generan gases los cuales contribuyen al calentamiento global.

### **Ámbito Socio-Cultural**

Según (Rainforest Alliance, 2005) La actividad turística convive con un medio social en donde uno de sus objetivos es el desarrollo del entorno socio-cultural, en el cual debe formarse una base sólida entre el actor turístico y su entorno para trabajar en beneficio mutuo, el trabajo de la empresa turística y los habitantes de la localidad debe ser encaminado hacia la conservación y sostenibilidad de los aspectos culturales, realizando acciones que respete la cultura local y manteniendo un ambiente fuerte y sano en el que las comunidades locales sientan que tienen

participación en las estrategias de desarrollo turístico y a su vez sea un atractivo que motive a los visitantes a llegar a un determinado lugar.

### **La comunidad**

La frecuencia del turismo busca fortalecer comunidades y negocios para trabajar en mejorar la economía local, que no solamente busca generar ingresos sino también mejorar la calidad de vida de la comunidad, tanto las empresas dedicadas al turismo como las comunidades están en la obligación de rescatar y preservar aspectos propios de la localidad como creencias y tradiciones que le dan un valor agregado a la oferta turística del lugar. Una comunidad es un gran referente del mercado turístico y la empresa turística está destinada a brindar ayuda a aquellas localidades en donde se observe una decadencia en su ambiente socio-cultural, por medio del rescate de sus elementos.

### **Empresa Turística**

La empresa turística es un actor que se lo llama “comunidad local”, es por eso que cuando contribuye al desarrollo de su entorno, está contribuyendo a su propio desarrollo, la empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además con una cultura local, viendo desde un punto empresarial, la empresa genera beneficios económicos, sociales y ambientales siendo un aporte importantes para la localidad en donde se desarrolle.

### **Ámbito Empresarial**

Según (Rainforest Alliance, 2005) La actividad se desarrolla basada en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento de la empresa y el beneficio de los propietarios, empleados y vecinos donde se desarrolla el negocio, todas las acciones que estén a favor de mejorar el servicio y de la responsabilidad operativa a través de un sistema de gestión sostenible, son

herramientas de promoción que si son aprovechadas por las empresas en forma adecuada, su negocio puede expandirse en el mercado.

### **Gestión de la Sostenibilidad**

Las empresas deben tener acciones estratégicas que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, puesto que esto atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas y su vez desarrolla al personal de la empresa y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento. Para que la empresa alcance la sostenibilidad, las buenas prácticas de Rainforest Alliance, 2005 recomienda aplicar las siguientes acciones:

- No use más recursos que los que tiene la empresa.
- No utilice los recursos económicos, sociales y ambientales sin pensar en los demás y/o en el futuro de todos.
- Administre la empresa, por medio de un balanceo de los recursos económicos, sociales y ambientales.
- Proteger el medio ambiente en que se desarrolla el personal y la empresa, no otorgándole más importancia sólo al dinero, a la sociedad- personal o al medio ambiente.
- Comprender que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre el dinero, el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran la empresa.

### **Gestión de la Calidad**

La gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad en la empresa, es decir que permite organizar a la empresa y a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad. Para lograr el éxito comercial y ser rentable y sostenible, la estructura de la empresa debe estar diseñado para realizar trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores y departamentos puedan integrarse y coordinar sus procesos, logrando alcanzar el objetivo de

calidad en los productos y servicios que se ofrecen, siempre llevando una adecuada administración empresarial

## **ACTIVIDAD TURÍSTICA**

Según (Borja, Casanovas, & Bosch, pág. 13) La última definición de turista aceptada por la OMT tras su conferencia de unificación de criterios estadísticos celebrada en 1993 en Ottawa establece que:

“Un turista es aquella persona que se desplaza desde su lugar habitual de residencia a otro, por un periodo superior a 24 horas y menor de un año, sin integrarse en el sistema laboral o académico de la zona de destino”.

Esta definición contiene todos elementos claves de la actividad turística: el desplazamiento obligatorio, no habitar en un lugar determinado lo que obliga al turista a buscar nuevos alojamientos y lugares de restauración, la no-integración en actividades laborales, de estudios, etc. y los límites de la duración para separar el turista del excursionista (menos de 24 horas) y del residente (más de 1 año).

El conjunto de la actividad turística se centra en las industrias del transporte de viajeros, el alojamiento, la alimentación, la oferta complementaria o de ocio, etc. Lo que hace posible el esparcimiento de los turistas en un lugar determinado.

## **MERCADO TURÍSTICO**

Según (OLMOS, Lourdes; Rafael, GARCÍA, 2011) La real academia de la lengua española define al mercado turístico como “estado y evolución de oferta y demanda del sector turístico”, hoy en día el mercado turístico es una de las principales industrias a escala mundial que incluye el turismo de masas y el turismo individual, es el rubro económico que engloba a todas las compañías que comercializan productos y servicios vinculados a los viajes, este mercado suele tener ofertas asociadas al ocio pero también a los viajes por negocios, estudios y otros motivos. El mercado turístico presenta características que lo diferencian de otros sectores económicos, entre ellos se tiene:

- En este mercado no se intercambian productos, sino servicios.
- El mercado turístico se ve condicionado por aspectos económicos, políticos o sociales.
- Los servicios turísticos no se almacenan.
- El mercado es estacional por lo que existe variaciones entre la oferta y la demanda (temporada alta, media y baja)
- El mercado turístico siempre necesita de recurso humano que no puede ser reemplazada por la tecnología.

### **PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

Según (Martinez, 2009) El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor, esto constituye una relación con la oferta y la demanda, es el conjunto de actividades relacionadas entre sí que sirve para responder a las exigencias de las corrientes turísticas mediante la preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción de necesidades de un segmento determinado de consumidores. El servicio turístico está destinado a satisfacer la corriente turística la cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro,

Dentro de los tipos de servicios tenemos:

- Alojamiento
- Atracciones
- Complementarios
- Restaurantes
- Empresas de salud
- Transporte
- Agencias de Viajes

### **Producto Turístico**

Según (eumed.net enciclopedia virtual, s.f.) El producto turístico está constituido por el conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los visitantes para su consumo directo, es de gran importancia señalar que los mismos deben estar dirigidos a la satisfacción de los deseos y las expectativas de los visitantes. Muchos autores consideran que todo producto turístico está compuesto por cinco componentes:

1. Atracción y entorno del destino turístico: los atractivos constituyen el fin del desplazamiento turístico conocido como el lugar, objeto u acontecimiento.
2. Facilidades y servicios turísticos ofrecidos en el destino turístico: es la planta turística que se encuentra conformada por el equipamiento (servicios básicos) y las instalaciones (construcciones para la práctica de la actividad turística).
3. Accesibilidad del destino turístico: indispensable para que el turista llegue al destino como las carreteras.
4. Imagen del destino turístico: percepción del turista sobre el destino, que es apreciada a partir de la influencia del marketing sobre un lugar determinado, por ello la creación de los productos debe orientarse a los turistas y a los residentes para reforzar la imagen del mismo y su sostenibilidad en el tiempo.
5. Precio para el consumidor turístico: instrumento compuesto por la cantidad de dinero que el usuario está dispuesto a desembolsar con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

La ejecución de las actividades turísticas implica el diseño y desarrollo de productos turísticos comprendidos por estos componentes para la satisfacción de las necesidades de los diferentes segmentos del mercado, tanto en el trayecto o recorrido como durante su estadía en el destino.

### **Oferta Turística**

Según (Jazbeth, 2011) La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado

lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. La Oferta turística se compone de tres elementos fundamentales:

1. Recursos turísticos: Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.
2. Infraestructuras: Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados; carreteras, puertos, etc.
3. Empresas turísticas: Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de alimentación, de transporte, etc.

### **Demanda Turística**

Según (Landi, 2013) Es el conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado requieren a los operadores turísticos, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones. La demanda turística opera en el contexto de un mercado en el que intervienen diversos operadores de turismo ofreciendo determinados productos y servicios, y que supone además la existencia de un conjunto de espacios geográficos y lugares donde se realizan estos servicios, todo lo cual sucede en el marco de un libre juego de oferta y demanda.

La demanda turística se caracteriza por ser:

- La demanda es muy elástica a los cambios económicos del mercado, ejemplo, los precios: un aumento notorio de los mismos, generalmente, trae consigo una baja en el número de consumidores.
- Sensibilidad a las condiciones socio-políticas de los países y los cambios de moda en el destino de los viajes.
- La inestabilidad socio-política (huelgas, desórdenes), inhibe a los turistas a visitar un determinado lugar.

- La demanda está condicionada por la estacionalidad. Debido a esta dependencia se producen desajustes que actúan de modo perjudicial tanto sobre la demanda como sobre la oferta. Las causas derivan tanto de factores climáticos como de otros más o menos influenciados, tradición, política, etc.

### **Servicios Turísticos Complementarios**

Existen otros sectores que ofrecen servicios que complementan la actividad turística como: los servicios de comunicación, servicios comerciales, centros de diversión y entretenimiento y servicios financieros, entre otros.

Los servicios complementarios pueden ofrecerse al turista ya sea de manera individual o pueden estar incluidos dentro de un paquete turístico, esto va a depender de los fines y objetivos que haya tenido el turista para viajar.

### **Calidad en los Servicios Turísticos**

Según (FEPTCE, 2007) La calidad de los servicios turísticos es una cualidad de bondad, un término de comparación, en definitiva una unidad de valoración. El visitante utiliza la calidad como símbolo de valoración de un bien con respecto a otro y este es el primer concepto que se debe tomar en cuenta. Hay que resaltar que no existe una única calidad, como no existe la “gran calidad”, “calidad máxima” o la “calidad total”.

La calidad es una cualidad intrínseca de cada producto; cada uno de ellos posee una propia calidad y el éxito está en conseguir que la calidad del producto sea aquella que el consumidor espera encontrar según el precio y las condiciones visibles del producto, es decir se trata de lograr la calidad suficiente de acuerdo con el producto que busca y al precio que paga el consumidor.

El conocimiento del producto turístico y de las condiciones de la competencia, así como el análisis de los deseos y necesidades de la demanda, son los que permiten lograr el punto de calidad necesario para competir en el mercado

Si se centra en el aspecto de la operación turística comunitaria, se encuentra un escenario concreto, teniendo en cuenta que los factores que entran a influir en este negocio son tanto físicos, materiales y tangibles, como subjetivos, personales e intangibles, ya que se trata de una relación entre personas.

La calidad del servicio turístico está constituida por un conjunto de factores tangibles e intangibles que hacen que el cliente disfrute de un grado de satisfacción óptimo durante su estancia. No es fácil precisar la calidad de un servicio de antemano; el cliente no sabe si el servicio será o no satisfactorio si no lo compra y pasa por la experiencia.

A continuación se detalla por orden de importancia, la forma en que un cliente mide la calidad de servicio:

- Actitud del personal y comportamiento (cortesía, actitud, atención personal).
- Satisfacción de las necesidades.
- Comparación de experiencias pasadas.
- Diligencia (servicio rápido, tiempo de ejecución).
- Precio (asequible, justo)

## **2.5 HIPÓTESIS**

Los planes de buenas prácticas ambientales influyen positivamente en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

## **2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

Variable independiente: Planes de buenas prácticas ambientales

Variable dependiente: Prestación de servicios turísticos.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 ENFOQUE

Es importante mencionar que el enfoque en la presente investigación es de carácter cualitativo porque está orientada al servicio que se pretende ofrecer al público en general y cuantitativo porque nos permite obtener datos reales relacionados a las prácticas ambientales que se emplean en diferentes aspectos y que ayudarán a la prestación de servicios turísticos para brindar un mejor servicio al turista que visita la parroquia Quisapincha.

#### 3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad básica de investigación a seguir en el presente proyecto será:

- **De campo:** Porque se realiza en el lugar mismo de los hechos y toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo a los objetivos del proyecto.
- **Aplicada:** Porque se investiga el problema mencionado para obtener antecedentes y recoger datos con el fin de darle una solución.
- **Documental – Bibliográfica:** Porque permite recolectar información de diferentes fuentes como libros, periódicos, revistas, manuales y publicaciones encontradas en internet e investigaciones realizadas por otros autores que han servido como apoyo.

#### 3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la presente investigación será:

- **Exploratorio:** Porque es un tema poco investigado y se intenta obtener una familiarización con el tema del que se tiene un vago conocimiento que nos impide sacar conclusiones temporales sobre cuales aspectos son relevantes y cuáles no.
- **Descriptivo:** Porque explica el proceso a realizarse en la presente investigación determinando la situación de las variables involucradas y presentando una interpretación correcta.
- **Explicativo:** Porque tiene una propuesta viable para la realización de dicha investigación.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 Población

Según datos del INEC reflejados en el censo realizado en el 2010 la parroquia Quisapincha cuenta con un número de 13.001 habitantes, siendo el universo de investigación.

Según datos recopilados en el Parque Provincial de la Familia del Informe de la Unidad de Administración, elaborado por la Ing. Mónica Altamirano (Administradora) y la Ing. Jaqueline Ochoa (Recaudadora), se tomó como referencia el total de los turistas que ingresaron los días domingos del mes de junio del 2014 contando con un número de 11.693 turistas siendo el universo de investigación.

#### 3.4.2 Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra se realizará por selección aleatoria estratificada proporcional, con el número de elementos de la población de cada grupo o estrato, dando como resultado 24694 entre la suma de la población de pobladores y visitantes para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

**n**= tamaño de la muestra

**Z**= nivel de confiabilidad (1.96)

**P**= probabilidad de ocurrencia (0.5)

**Q**= probabilidad de no ocurrencia (0.5)

**N**= población (24694)

**e**= error de muestra (0.05)

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(24694)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (24694)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.5)(0.5)(24694)}{(3.84)(0.5)(0.5) + (24694)(0.0025)}$$

$$n = \frac{23716.11}{(0.96) + (61.73)}$$

$$n = \frac{23716.11}{62.69}$$

$$n = 378$$

Para conocer la fracción muestral se aplicara la siguiente formula:

**f**= fracción muestral

**n**= muestra (378)

**N**= universo (24694)

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{378}{24694}$$

$$f = 0.01530736$$

- Población de Quisapincha:  $13001 \times 0.01530736 = 199$
- Número de visitantes:  $11693 \times 0.01530736 = 179$

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Variable Independiente: Planes de buenas prácticas ambientales

**Cuadro 1:** Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida, tanto en la actividad profesional como en otros ámbitos vitales, por ejemplo en gestión de recursos naturales, la contaminación, los residuos y el turismo, realizados a partir de criterios de respeto hacia el ambiente.	<p>Gestión de los recursos naturales</p> <p>Gestión de la contaminación</p> <p>Gestión de los residuos</p> <p>Gestión en base al turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Agua</li> <li>• Suelo</li> <li>• Aire</li> <li>• Residuos sólidos</li> <li>• Residuos líquidos</li> <li>• Hoteles, transporte</li> <li>• Restaurantes</li> </ul>	<p>¿Cuánto conoce Ud. acerca de las buenas prácticas ambientales?</p> <p>¿Qué actividad considera que causa mayor daño en el ambiente de la parroquia?</p> <p>¿Qué tipo de acción realiza para cuidar el medio ambiente?</p> <p>¿Considera necesario la creación de una guía sobre buenas prácticas ambientales para minimizar impactos negativos en el ambiente de la parroquia?</p>	Encuesta

**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### 3.5.2 Variable Dependiente: Prestación de servicios turísticos

**Cuadro 2:** Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor, poniendo también a disposición servicios complementarios en relación con la oferta y la demanda, un producto turístico es preparado para la venta, distribución, comercio y satisfacción óptima de las necesidades de un segmento determinado de consumidores.	<p>Productos turísticos</p> <p>Servicios turísticos complementarios</p> <p>Oferta turística</p> <p>Demanda turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intangibles</li> <li>• Financieros</li> <li>• Entretenimiento</li> <li>• Información</li> <li>• Programas turísticos</li> <li>• Número de visitantes</li> <li>• Tendencias</li> </ul>	<p>¿Cree importante implementar buenas prácticas ambientales en la prestación de servicios turísticos?</p> <p>¿Piensa al mejorar la calidad de servicios turísticos incrementar el turismo en la parroquia?</p> <p>¿Cómo evaluaría Ud. los servicios turísticos de la parroquia?</p> <p>¿Qué nivel de servicio al cliente considera que brindan los prestadores de servicios turísticos de la parroquia?</p> <p>¿Considera importante la creación de una guía de buenas prácticas ambientales para el sector turístico?</p>	Encuesta

**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### 3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**Cuadro 3:** Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1) ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación y plantear alternativas de solución.
2) ¿De qué personas u objetos?	Pobladores, prestadores de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha y turistas.
3) ¿Sobre qué aspectos?	Planes de buenas prácticas ambientales y prestación de servicios turísticos.
4) ¿Quién o quiénes?	La investigadora
5) ¿Cuándo?	En los meses de mayo a julio del 2014.
6) ¿Dónde?	En el parroquia Quisapincha.
7) ¿Cuántas veces se aplicará el instrumento?	375 personas
8) ¿Cómo se redactará la información?	Encuesta, observación de campo
9) ¿Con qué instrumentos?	Cuestionario, ficha de observación
10) ¿En qué situación?	Fines de semana

**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### 3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En la presente investigación la información obtenida de las encuestas será útil para validar la hipótesis planteada y contar con elementos fundamentales para estructurar la propuesta, para este proceso se tomara en cuenta algunos aspectos:

- Elaboración de cuestionarios, en base al cuadro de operacionalización de variables, dirigido a pobladores y visitantes.
- Aplicación de encuestas a los pobladores y visitantes de la parroquia Quisapincha.

- Revisión crítica de la información adquirida, clasificando y ordenando para un mejor manejo de la misma.
- Tabulación de resultados
- Elaboración de gráficos estadísticos que faciliten la interpretación de datos.
- Análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de las encuestas, acorde a los objetivos e hipótesis.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas a pobladores y visitantes, se transformará en información útil que ayudará a obtener conclusiones que sirva de apoyo a la investigación.

#### **4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Se aplicó dos tipos de encuestas, una dirigida a los pobladores de la parroquia Quisapincha con un número de 207 encuestados y la segunda a los visitantes que llegan a la parroquia, contando con 168 encuestados, para la tabulación se realizará el conteo de encuestas y los resultados serán realizados mediante gráficos estadísticos, tablas estadísticas y cálculos porcentuales, que se detallan a continuación:

- **ENCUESTA DIRIGIDA A POBLADORES**

**Pregunta N° 1. Pobladores** ¿Cuánto conoce Ud. acerca de las buenas prácticas ambientales?

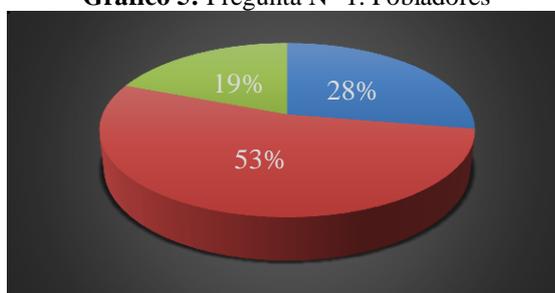
**Cuadro 4:** Pregunta N° 1. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Lo suficiente	55	28%
Poco	106	53%
Nada	38	19%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 5:** Pregunta N° 1. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, existe poco conocimiento sobre las buenas prácticas ambientales en su mayoría y las personas que conocen sobre el tema son pocas, lo que significa una preocupación en cuanto al cuidado del medio ambiente.

**Pregunta N° 2. Pobladores** ¿Cuál de las siguientes actividades considera que causa mayor daño en el ambiente de la parroquia?

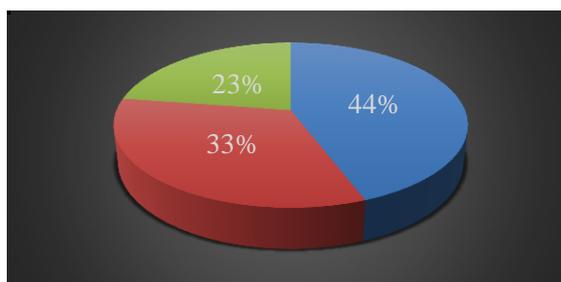
**Cuadro 5:** Pregunta N° 2. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Presencia de curtiembre que contamina el agua de riego	88	44%
Incremento de la basura que no es eliminada adecuadamente	66	33%
Uso de agroquímicos peligrosos para la salud en la agricultura	45	23%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 6:** Pregunta N° 2. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

La parroquia Quisapincha al igual que el resto de parroquias y cantones son víctimas de la contaminación ambiental producto del mal cuidado de los mismos pobladores, pero a diferencia del resto de parroquias, en su gran mayoría los pobladores de Quisapincha se ven afectados por la presencia de una curtiembre que lleva su mismo nombre y esto contamina el agua de riego que afecta a la agricultura, que al mismo tiempo se complementa con el uso de agroquímicos dañinos para la salud y a su vez se ve afectada por el incremento de basura que no es eliminada correctamente.

**Pregunta N° 3. Pobladores** ¿Con que frecuencia realiza acciones para el cuidado del medio ambiente?

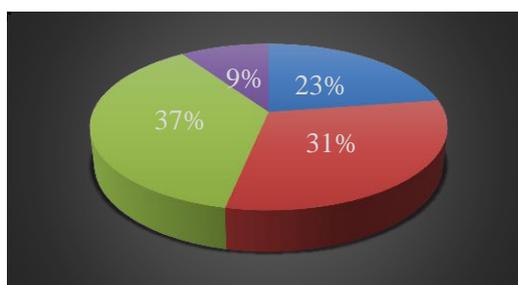
**Cuadro 6:** Pregunta N° 3. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	23%
A menudo	61	31%
Rara vez	74	37%
Nunca	19	9%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 7:** Pregunta N° 3. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Las acciones que realizan las personas para el cuidado del medio ambiente es preocupante, puesto que la mayoría lo realiza rara vez dando a notar su poca preocupación por un ambiente saludable y tan solo un porcentaje lo realiza a menudo o siempre, posiblemente porque tienen una mayor responsabilidad, cuidado y conocimiento sobre los efectos negativos que causa el descuido hacia el medio en el que se vive.

**Pregunta N° 4. Pobladores** De las siguientes acciones medioambientales ¿Cuál de ellas lo realiza con mayor frecuencia?

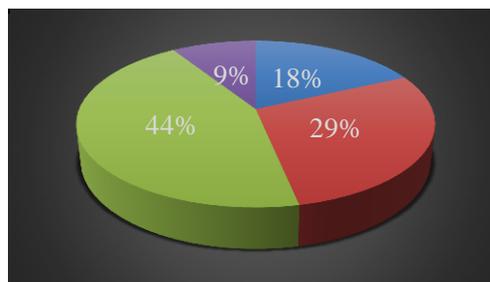
**Cuadro 7:** Pregunta N° 4. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Reciclar	36	18%
Ahorrar agua y energía	57	29%
Poner la basura en su lugar	88	44%
Otras acciones medioambientales	18	9%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 8:** Pregunta N° 4. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

En cuanto a acciones medioambientales el resultado refleja que en su mayoría ponen la basura en su lugar, tal vez porque es la acción más difundida por publicidad, el ahorro de agua y energía es otra acción importante pero tan solo un poco de los encuestados asumieron que lo realizan, tal vez porque como las dos están al alcance de todos y precio moderado no se concientiza sobre su importancia de ahorro y un porcentaje menor reciclan, siendo esta una excelente alternativa para conservar el medio solo pocos saben o practican esta acertada alternativas o realiza otras actividades como cuidar la naturaleza como acciones preventivas.

**Pregunta N° 5. Pobladores** ¿Considera necesario la creación de una guía sobre buenas prácticas ambientales para minimizar impactos negativos en el ambiente de la parroquia?

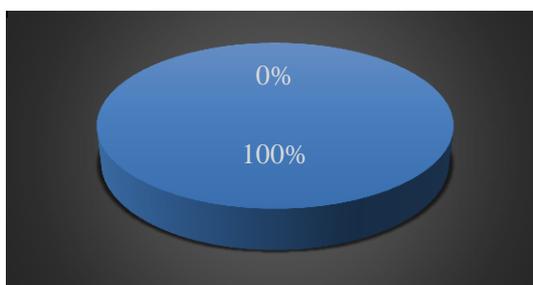
**Cuadro 8:** Pregunta N° 5. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	199	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	199	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 9:** Pregunta N° 5. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

El total de los encuestados están de acuerdo en proponer una guía de buenas prácticas ambientales que ayuden a minimizar los impacto negativos causados en al ambiente.

Pese a la poca frecuencia con la que se realizan actividades amigables con el ambiente, las personas están seguras que con una guía se podrá mejorar esto y minorar los daños ocasionados en el medio que viven, de esta manera se darán un sentido de concientización sobre las mejores alternativas para un cuidado responsable con la atmósfera.

**Pregunta N° 6. Pobladores** ¿Cree importante implementar buenas prácticas ambientales en la prestación de servicios turísticos y complementarios de la parroquia?

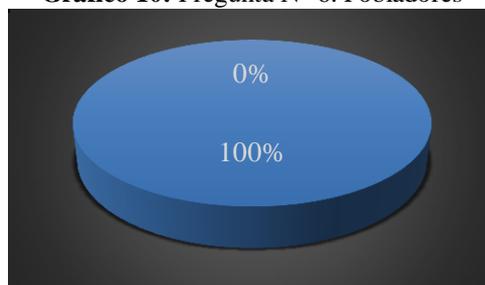
**Cuadro 9:** Pregunta N° 6. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	199	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	199	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 10:** Pregunta N° 6. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

La imagen que proyecta un lugar es importante para atraer a los turistas y para que regresen, pero sobre todo si se brinda un servicio que este a favor del ambiente y esto sea proyectado a los turistas, es por este motivo que el total de los encuestados están de acuerdo en implementar buenas prácticas ambientales en los lugares de servicios brindados a los turistas, sean estos restaurants, café internet, tiendas, gasolineras y los propios locales de artículos de cuero que son los mayores atractivos de turistas en la parroquia Quisapincha, sin dejar de lado a los pobladores que son también los consumidores y beneficiarios de estos servicios, sean turísticos o complementario.

**Pregunta N° 7. Pobladores** ¿Piensa que con una mejor calidad y variedad de servicios turísticos y complementarios incremente el turismo en la parroquia?

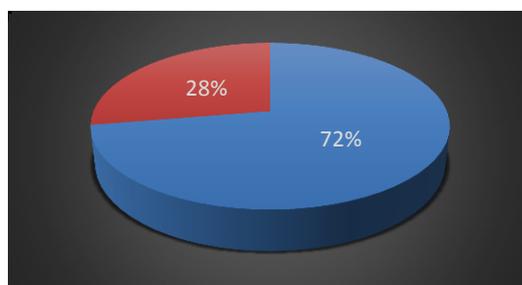
**Cuadro 10:** Pregunta N° 7. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	144	72%
No	55	28%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 11:** Pregunta N° 7. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

El turismo que se realiza en la parroquia es netamente comercial o de compras, puesto a que el lugar no brinda alternativas para hacer otro tipo de actividades y la calidad de servicios turísticos es baja, y no existe mucha variedad, la mayoría de los encuestados están de acuerdo que mejorando la calidad de servicios turísticos o implementando nuevos servicios crecerá el turismo en la parroquia, mientras que un porcentaje menor considera que con lo que existe es suficiente para mantener el turismo de la parroquia.

**Pregunta N° 8. Pobladores** ¿Considera importante el desarrollo de un turismo responsable en su parroquia?

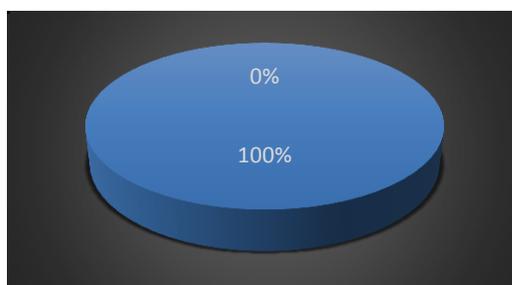
**Cuadro 11:** Pregunta N° 8. Pobladores

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	199	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 12:** Pregunta N° 8. Pobladores



**Fuente:** Encuesta aplicada a la población local

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

El desarrollo de un turismo responsable en la parroquia si es importante para el total de los encuestados. Un turismo responsable es muy importante y fundamental en cualquier lugar donde se realice cierto tipo de turismo sean por horas o días, para la parroquia Quisapincha no es la excepción, puesto que sus mayores ingresos son la comercialización de productos de cuero y la agricultura, el turismo de compras también hace parte de sus réditos y al realizar un turismo responsable están garantizando un desarrollo sostenible para su parroquia.

- **ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS VISITANTES**

**Pregunta N° 1. Turistas** ¿Con qué frecuencia visita la parroquia Quisapincha?

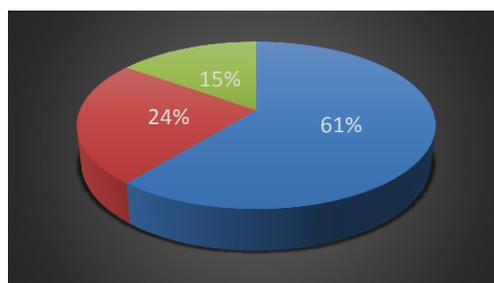
**Cuadro 12:** Pregunta N° 1. Turistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	109	61%
Rara vez	43	24%
Primera vez	27	15%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 13:** Pregunta N° 1. Turistas



**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Los visitantes que llegan a la parroquia por diferentes situaciones, sean familiares, de compras, de negocios o simple distracción, según los datos de las encuestas un porcentaje llega a menudo y son visitantes que se encuentran aledaños a la parroquia y los que viajan por negocios directos con los almacenes de artículos de cuero, otro porcentaje menor se destina a los visitantes que lo hacen rara vez, ellos son los que viven lejos o en otras ciudades y cuando tienen la oportunidad de visitar Ambato no pierden la ocasión de pasar por Quisapincha aunque no sea muy seguido y por último se encuentran las personas que visitaron la parroquia por primera vez, entre ellos unos extranjeros y otros nacionales.

**Pregunta N° 2. Turistas** ¿Cómo evaluaría Ud. los servicios turísticos y complementarios de la parroquia?

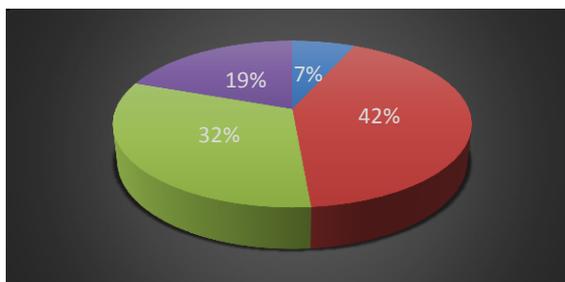
**Cuadro 13:** Pregunta N° 2. Turistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	12	7%
Buenos	75	42%
Regulares	57	32%
Malos	35	19%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 14:** Pregunta N° 2. Turistas



**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Los servicios turísticos y complementarios ofertados en la parroquia Quisapincha son pocos entre buenos y regulares según datos de la mayoría de visitantes encuestados, esto se debe a que los pobladores se han preocupado por incrementar locales comerciales y han dejado de lado servicios como los de alimentación u hospedaje que no existen, mientras que otro porcentaje consideran que realmente son malos los servicios porque no existen buenos restaurants, un lugar en donde hospedarse o centros recreativos de diversión y servicios complementarios como farmacias que son escasas en caso de alguna emergencia.

**Pregunta N° 3. Turistas** ¿Qué nivel de servicio al cliente considera Ud. que brindan los prestadores de servicios a los turistas que visitan la parroquia?

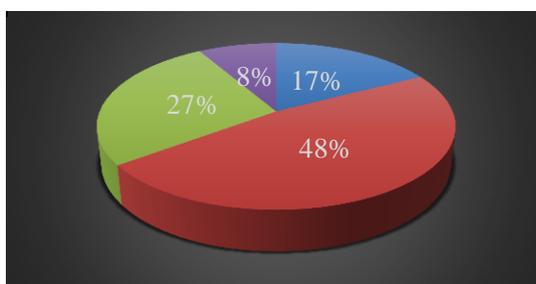
**Cuadro 14:** Pregunta N° 3. Turistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	31	17%
Bueno	85	48%
Regular	48	27%
Malo	15	8%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 15:** Pregunta N° 3. Turistas



**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Son pocos los visitantes que consideran que el nivel de trato sea excelente, pero en general o en su mayoría es considerado el nivel de trato al cliente es bueno que manejan los prestadores de servicios sean turísticos o complementarios, esto se debe a que se analizando el trato en general de todos los servicios brindado a los visitantes, otro porcentaje considerable piensa que el trato es regular debido a la falta de prestación de servicios a los visitantes y por último está un porcentaje menor que piensa que es malo el servicio por algún inconveniente ocurrido.

**Pregunta N° 4. Turistas** ¿Considera importante la creación de una guía de buenas prácticas ambientales para el sector turístico?

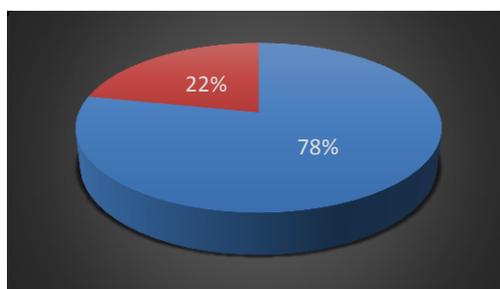
**Cuadro 15:** Pregunta N° 4. Turistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	78%
No	39	22%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 16:** Pregunta N° 4. Turistas



**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

Para proponer una guía de buenas prácticas ambientales es importante conocer si están de acuerdo los visitantes, porque son el sector involucrado y a quienes están dirigido, según datos de las encuestas la gran mayoría considera esto viable porque es una forma de educar a las personas y concientizar sobre la responsabilidad de hacer un turismo sano a cualquier lugar que viajen, evitando causar algún tipo de daño ambiental con la actividad turística, mientras que un mínimo porcentaje considera que no es viable porque debería aplicarse a otros sectores que causan mayor daño ambiental que el sector turístico como las industrias.

**Pregunta N° 5. Turistas** ¿Cree que se puede ayudar a conservar el medio ambiente realizando un turismo responsable?

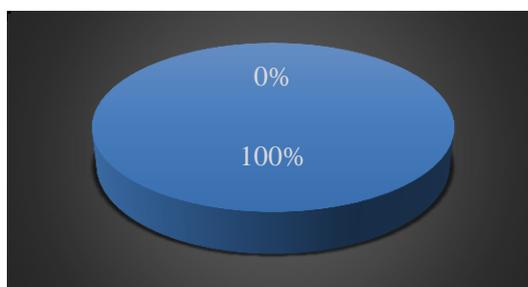
**Cuadro 16:** Pregunta N° 5. Turistas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	179	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

**Gráfico 17:** Pregunta N° 5. Turistas



**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Análisis e Interpretación**

El total de los visitantes encuestados consideran que si se puede conservar el medio ambiente realizando un turismo responsable, porque señalan que cuidando el lugar de visita se puede conservar para nuevas generaciones y también se ayuda a conservar el medio en el que se vive con un aporte personal.

**FICHA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL**  
**Establecimientos de Alimentación**

Nombre o Razón Social: **“Asadero Restaurant Anita”**

**Cuadro 17:** Ficha de evaluación ambiental – establecimientos de alimentación

<b>Manipulación de alimentos</b>	Si	No
¿Prefiere productos frescos y de producción local?	X	
¿Evita congelar alimentos cuando aún están calientes?	X	
¿Evita descongelar alimentos en el horno?	X	
¿Evita arrojar el aceite usado y la comida por el desagüe?	X	
<b>Estado de electrodomésticos</b>		
¿Verifica el estado y buen funcionamiento de la refrigeradora?	X	
¿Revisa los equipos de cocina antes de iniciar sus actividades?	X	
¿Desconecta los electrodomésticos que no está usando como licuadoras, microondas, etc.?		X
<b>Uso de agua, energía y generación de residuos</b>		
¿Evita excederse en el consumo de agua y detergentes para la limpieza?	X	
¿Utiliza focos ahorradores en su local?	X	
¿Coloca contenedores de basura para cada tipo de desperdicio?		X
<b>Total:</b>	8	2

**Fuente:** Encuesta aplicada a establecimientos de alimentación

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Este formato se aplicó a establecimientos de alimentación para conocer el impacto ambiental que generan su negocio. A continuación se sintetizan las respuestas:

**Cuadro 18:** Respuestas de evaluación ambiental – establecimientos de alimentación

<b>Nombre del Restaurant</b>	<b>Respuestas afirmativas</b>	<b>Respuestas negativas</b>
Puerto Manaba	6	4
House Chicken	6	4
Asadero Restaurant Anita	8	2
<b>Total:</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a establecimientos de alimentación

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Gracias a la colaboración de estos establecimientos de alimentación, se puede determinar que su mayoría de respuestas fueron afirmativas dando a conocer que se preocupan por realizar acciones adecuadas para minimizar el impacto ambiental en sus negocios, pero tienen que mejorar en ciertos aspectos para alcanzar la calidad y sobre todo para menor el impacto ambiental.

## FICHA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL

### Servicio de Transporte

Nombre o Razón Social: **“Exprés Quisapincha”**

**Cuadro 19:** Ficha de evaluación ambiental – servicio de transporte

<b>Contaminación del aire</b>	Si	No
¿Utiliza combustibles con menos contenido de azufre, mayor octanaje y/o libre de plomo?		X
¿Circulas en áreas urbanas a una velocidad promedio de 35 a 45 Km. por hora?		X
¿Apagas tu vehículo frente al semáforo o tráfico excesivo?		X
¿Mantiene su vehículo en perfectas condiciones mecánicas: motor afinado, filtros en buen estado, control de emisión de gases?	X	
<b>Generación de residuos</b>		
¿Utiliza aceites ecológicos o de mayor duración?		X
¿Utiliza detergentes ecológicos para la limpieza de su vehículo?		X
¿Cuenta con tachos o fundas para los desechos que generan los pasajeros?	X	
<b>Uso de agua, energía y generación de ruido</b>		
¿Utiliza balde para limpiar su auto en lugar de la manguera?		X
¿Usa de manera ahorrativa el aire acondicionado o la calefacción de su auto?	X	
¿Usa la bocina de su auto solo en situaciones de emergencia?	X	
<b>Total:</b>	4	6

**Fuente:** Encuesta aplicada al servicio de transporte

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Este formato se aplicó a los prestadores de servicio de transporte para conocer el impacto ambiental que generan su negocio. A continuación se sintetizan las respuestas:

**Cuadro 20:** Respuestas de evaluación ambiental – servicio de transporte

Nombre del Restaurant		Respuestas afirmativas	Respuestas negativas
Cooperativas	Santa Cecilia	3	7
Exprés	Quisapincha	4	6
Exprés	Quisapincha	5	5
Total:		12	18

**Fuente:** Encuesta aplicada al servicio de transporte

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Gracias a la colaboración de estos servicios de transporte, se puede determinar que su mayoría de respuestas fueron negativas lo que da a notar su poca preocupación por el cuidado del medio ambiente, siendo un gran contaminante para el aire, es posible que esto sea debido a la falta de información que existe tanto en la parroquia como en la ciudad.

## FICHA DE EVALUACIÓN AMBIENTAL

### Almacenes de Artesanías en Cuero

Nombre o Razón Social: **“Creaciones Lozada”**

**Cuadro 21:** Ficha de evaluación ambiental – almacenes de artesanías

<b>A los visitantes</b>	Si	No
¿Brinda a sus turistas oportunidades para contribuir al cuidado del ambiente como remplazar las bolsas plásticas por bolsos ecológicos?	X	
¿Realiza encuestas a los turistas sobre la calidad de servicios y cómo mejorarlos, en especial, en cuanto al cuidado del ambiente?		X
<b>Elaboración del producto</b>		
¿Implementa acciones para el ahorro de energía?	X	
¿Implementa acciones para la mejora y ahorrar agua?	X	
¿Implementa acciones para el manejo de residuos?	X	
¿En cuanto a productos de limpieza, compras los que son biodegradables y no tienen fosfatos?		X
<b>Uso de agua, energía y desperdicios</b>		
¿Desconecta los aparatos eléctricos que no están en uso?		X
¿Utiliza focos ahorradores en su local?	X	
¿Evita excederse en el consumo de agua?	X	
¿Coloca contenedores de basura en su local?	X	
<b>Total:</b>	7	3

**Fuente:** Encuesta aplicada a los almacenes de artesanías

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Este formato se aplicó a los locales de artículos de cuero para conocer el impacto ambiental que genera su negocio. A continuación se sintetizan las respuestas:

**Cuadro 22:** Respuestas de evaluación ambiental – almacenes de artesanías

Nombre del Restaurant	Respuestas afirmativas	Respuestas negativas
Creaciones Lozada	7	3
Factory Yajaira	6	4
Angelos	5	5
Total:	18	12

**Fuente:** Encuesta aplicada a los almacenes de artesanías

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

Gracias a la colaboración de estos establecimientos de artículos de cuero, se puede determinar que su mayoría de respuestas fueron negativas dando a conocer que se preocupan por realizar acciones adecuadas para minimizar el impacto ambiental en sus negocios y elaboración del producto, sin embargo hay acciones que los productores no lo tienen claro pero que se puede mejorar con información adecuada, para que sea empleada tanto en sus negocios como en la elaboración de sus productos y así se ayude a reducir el impacto negativo al ambiente ocasionado en la parroquia.

### **4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

#### **4.3.1 Planteamiento de hipótesis**

**H1.** Los planes de buenas prácticas ambientales SI influyen positivamente en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

**H0.** Los planes de buenas prácticas ambientales NO influyen positivamente en la prestación de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Es evidente que los pobladores conocen poco acerca de las buenas prácticas ambientales, por falta de información.
- La mayoría de personas considera que la presencia de la curtiembre Quisapincha causa un gran daño en el ambiente por ser una empresa grande dentro de su parroquia.
- Es preocupante saber que los pobladores rara vez hacen alguna actividad para cuidar el medio ambiente, esto es por no tener una adecuada educación ambiental.
- Poner la basura en su lugar, es lo que la población realiza con mayor frecuencia.
- Los pobladores consideran importante crear una guía de buenas prácticas ambientales para el cuidado y la conservación del medio ambiente.
- Mejorar la calidad de servicios en la parroquia es importante porque ayuda a desarrollar el turismo de la misma.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Es importante desarrollar un plan para el cuidado del medio ambiente que esté al alcance de pobladores y turistas.
- A los prestadores de servicios sean turísticos o complementarios se recomienda difundir esta propuesta para llegar a las personas y lo pongan en práctica.
- Los pobladores y turistas deben informarse sobre la importancia de las buenas prácticas ambientales para poder realizar un turismo sostenible.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **Título**

Diseño de una guía de buenas prácticas ambientales para un turismo sostenible en la parroquia Quisapincha.

##### **Institución ejecutora**

Universidad Técnica de Ambato y Parroquia Quisapincha.

##### **Beneficiarios**

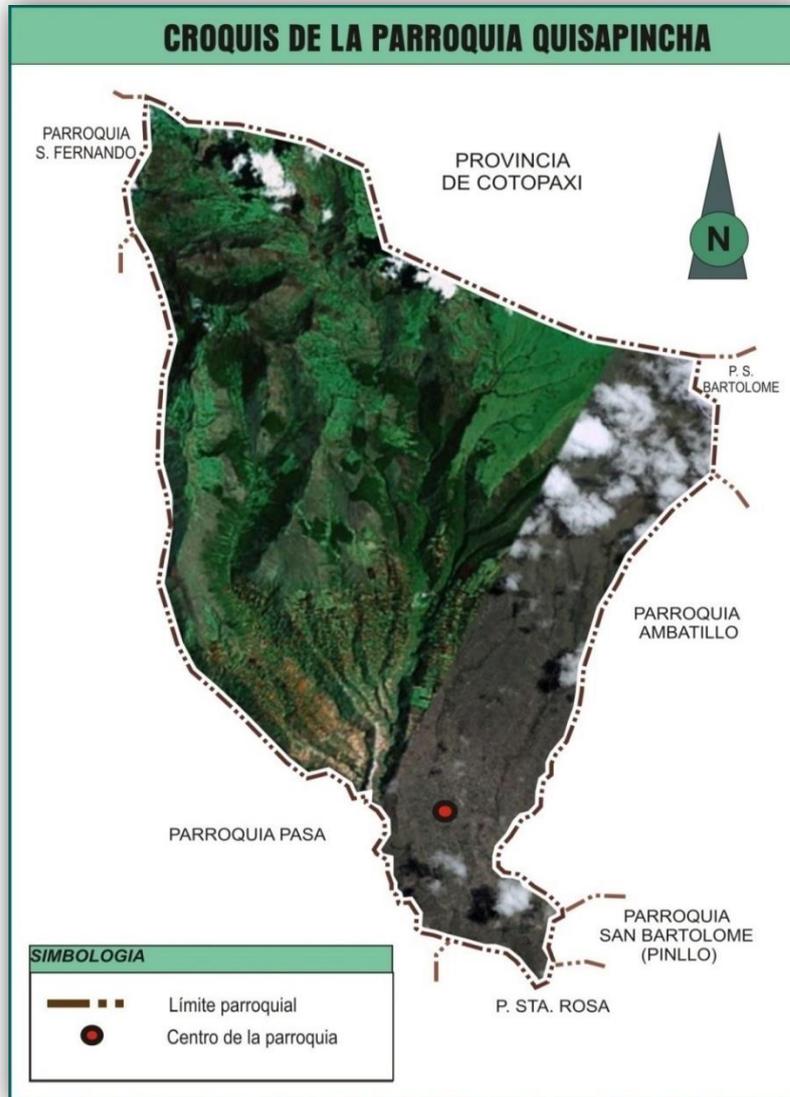
Los beneficiarios directos son los pobladores y prestadores de servicios turísticos de la parroquia Quisapincha.

Los beneficiarios indirectos son los visitantes que llegan a la parroquia.

##### **Ubicación**

La propuesta se realizara en la parroquia Quisapincha del cantón Ambato perteneciente a la provincia de Tungurahua.

**Gráfico 18:** Croquis de la Parroquia Quisapincha



**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

### **Tiempo estimado para la ejecución**

La propuesta se realizará en un lapso no mayor a tres meses a partir del mes de mayo del 2014.

### **Equipo técnico responsable**

- Responsable de la elaboración: Grimaneza Lema
- Coordinadora: Mg. Verónica Chicaiza
- Colaboración: Ing. Fidel López

### Costos Generales

Rubros de gastos	Valor
Transporte	10.00
Material de escritorio	15.00
Recolección de la información	15.00
Improvistos	10.00
<b>Total</b>	<b>50.00</b>

### Costos del Manual

Rubros de gastos	Valor
Diseño del Manual	250.00
Impresión de un manual	24.00
Material de Impresión	10.00
<b>Total</b>	<b>284.00</b>

La distribución de los ejemplares serán entregados a la Junta Parroquial de Quisapincha y la Asociación de Productores de Cuero, para que ellos los distribuyan como consideren oportunos.

## 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Al concluir la investigación y en base a los resultados obtenidos se determina que es una necesidad importante para el sector del turismo la conservación del medio ambiente y sus recursos naturales. La relación turismo y ambiente es importante,

porque el desarrollo y permanencia de un destino turístico determinado depende del buen estado del ambiente.

Las buenas prácticas ambientales hacen posible la disminución de impactos negativos en el ambiente y se enfoca hacia un turismo sostenible, de tal modo que esta actividad permite el desarrollo responsablemente y favorece a la conservación de recursos turísticos naturales y culturales.

La implementación de una guía de buenas prácticas ambientales para el sector turístico en la parroquia Quisapincha permite mejorar la calidad de los servicios turísticos promoviendo a que los pobladores, prestadores de servicios turísticos y visitantes concienticen sobre el cuidado y respeto al medio ambiente.

Diferentes manuales y guías de buenas prácticas ambientales han sido elaborados a nivel nacional e internacional que permiten tomar como referencia para la elaboración de una guía de buenas prácticas ambientales direccionada a la parroquia Quisapincha, enfocada al turismo sostenible, que ayude a reducir los impactos ambientales.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La importancia del presente trabajo investigativo se basa en brindar alternativas que ayuden al cuidado del medio en el que se vive, puesto que cada vez se le da un uso inadecuado a los recursos del planeta, es por eso primordial empezar un plan de acción con una nueva educación de amor y respeto hacia el medio ambiente si se quiere conservarlo para futuras generaciones.

La parroquia Quisapincha ha sido tomada en cuenta para ejecutar dicho proyecto, ya que es una de las parroquias más visitadas de Ambato por sus artesanías y productos elaborados a base de cuero, pero al mismo tiempo esto significa que las empresas dedicadas a dicha actividad al igual que sus comerciantes se olviden de

mantener un correcto cuidado de sus recursos, por ejemplo el agua que se ve afectada por las curtiembres existentes en la zona entre otros impactos negativos, por eso es importante que las diferentes empresas, pobladores y turistas sean parte de un programa de concientización ambiental que favorezca a todos, además de ser un punto de partida como ejemplo para el resto de la ciudad y provincia para promover las buenas prácticas ambientales.

El propósito de diseñar una guía sobre buenas prácticas ambientales consiste en difundir varias normas dirigidas al ahorro y al buen uso de los recursos como el agua, el suelo, la energía y los residuos, que sean correctas para el cuidado del planeta con el fin de disminuir el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuir al desarrollo sostenible de la parroquia.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar una guía de buenas prácticas ambientales para reducir impactos negativos causados en el ambiente de la parroquia.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar los impactos ambientales de la zona para elaborar una guía que ayude a mejorar los recursos de la zona.
- Ejecutar la propuesta con la ayuda de las autoridades de la parroquia.
- Difundir la guía a los pobladores y turistas de la parroquia Quisapincha.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La propuesta planteada es factible realizarla puesto que se cuenta con el apoyo de docentes, especialistas en el tema, material bibliográfico y económico para la ejecución de la presente propuesta, que contribuye de gran manera al turismo de la

parroquia, estando en un modo de fácil comprensión para quien lo adquiera y pueda poner en práctica las alternativas que son amigables con el ambiente.

En el ámbito social la propuesta es viable, ya que será de gran beneficio para los pobladores y turistas sin ninguna excepción, pero sobre todo el mayor beneficiario será el medio ambiente del que se forma parte y con el que se tiene una gran responsabilidad de cuidado y conservación, así se minimiza efectos negativos y se genera un adecuado uso y conciencia ante el manejo de los recursos medioambientales.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

### **Guía**

Un manual o guía es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa. Los autores de los manuales intentan apelar a un lenguaje ameno y simple para llegar a la mayor cantidad posible de receptores. Esto incluye una introducción al producto en cuestión, un índice con los contenidos del manual, la guía en sí misma, una sección de problemas frecuentes y su forma de solucionarlos, los datos de contacto y un glosario.

### **El Sector Turístico y las Buenas Prácticas Ambientales**

Según (Compostela, s.f.) Es importante que el sector turístico establezca un compromiso con el medio ambiente con el fin de minimizar y reducir el impacto de sus actividades sobre este.

El creciente interés de la sociedad actual por el medio natural como un bien común a preservar, determina que empresas como las pertenecientes al sector del turismo, deban adoptar una serie de medidas que garanticen que sus actividades se

desarrollen bajo criterios de una buena gestión ambiental, teniendo como herramienta primordial para conseguir este objetivo, la sostenibilidad.

El desarrollo de una política ambiental de protección, cuyo fin sea conseguir un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado, que permita a las generaciones futuras disfrutar de un entorno natural, deberían por lo tanto ser actuaciones primordiales del ser turístico, con el fin de mejorar su competitividad, imagen y calidad de sus servicios.

### **Quisapincha**

Según (Bravo & Medina, 2014) Quisapincha es el asentamiento más antiguo de Ambato. Los Quisapinchas eran dueños de los terrenos donde hoy se sitúa la ciudad de Ambato. La actitud de los colonizadores provocaron “huidas forzosas” de los antecesores desde donde hoy es Ambato hasta donde es Quisapincha en la actualidad.

Al revisar el significado del toponímico “QUISAPINCHA”, la versión más acertada es que Quisapincha viene de dos vocablos quichuas:

“Quimsa” = Tres y “Punlla” = Días; esto es: “TRES DÍAS” que duraba la caminata desde Quito a este lugar. Otra versión que se aproxima es el “lugar donde brota el agua”, en atención a que esta zona históricamente ha sido considerada como una zona estratégica en la provisión de agua tanto para consumo humano, como para riego y otros usos.

Según las crónicas del Reino de Quito los datos reportados que por este lugar pasó Pedro de Alvarado en el año de 1492 en su camino a la conquista del Reino de Quito y fue aquí donde acampó con sus acompañantes.

Quisapincha fue fundada por Antonio Clavijo en 1.570. Como parroquia eclesiástica se lo conoce desde 1.653, en mayo de 1.861 fue elevada a la categoría de parroquia civil.

## 6.7 METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO

**Cuadro 23:** Modelo Operativo

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Socialización	Dar a conocer una guía de buenas prácticas ambientales a los pobladores y turistas de Quisapincha.	* Socializar con los pobladores, turista y autoridades.  *Recolección de información.	Humanos Materiales Económicos	*Investigador Grimaneza Lema * Autoridades de la parroquia.	1 mes
Planificación	Diseñar una guía para un turismo sostenible.	Proponer las alternativas más viables y prácticas para el sector del turismo.	Humanos Materiales Económicos	* Investigador Grimaneza Lema *Mg. Verónica Chicaiza.	1 mes
Ejecución	Utilizar la guía de buenas prácticas ambientales como fuente de información para concientizar a las personas sobre el cuidado del ambiente.	Seleccionar lugares adecuados para la entrega de la guía.	Humanos Materiales Económicos	* Investigador Grimaneza Lema * Lugares de información.	2 mes
Evaluación	Verificar el adecuado manejo de la guía y su correcto uso.	Seguimiento del proceso como constancia de que se desarrolla el proyecto.	Entrevistas Encuestas	* Investigador Grimaneza Lema * Pobladores * Turistas	3 meses

**Fuente:** La investigadora

**Elaborado**

**por:**

Grimaneza

Lema

# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA UN TURISMO SOSTENIBLE



Parroquia Quisapincha

## QUISAPINCHA Y EL IMPACTO AMBIENTAL

Es considerada como un sector altamente productivo y dedicado a la confección de todo tipo de prendas de vestir hechas en cuero. Cuenta además con un gran potencial turístico por sus escenarios naturales aptos para el ecoturismo, sin embargo el impacto ambiental que produce la actividad humana sobre el medio ambiente afecta a todas partes y Quisapincha no es la excepción, así tenemos la presencia de una curtiembre que contamina el agua de riego, pero no solo este mal aqueja a la parroquia, también la agricultura se afectada por el uso de agroquímicos peligrosos para la salud que así mismo se ve afectada por el incremento de

basura que no es eliminada adecuadamente, la reducción de bosques nativos por quemas y talas de árboles, los desechos sólidos y aguas residuales sin tratamiento juegan otro papel negativo para el ambiente, tan solo el 32% de la población total disponen del servicio de alcantarillado, el 62% cuenta con letrinas, huecos sanitarios o pozos sépticos especialmente en las comunidades y el 6% realiza la eliminación de excretas a campo abierto. Es por todo esto que se requiere planes de acción urgente que fomenten un turismo sostenible y un ambiente sustentable para el bienestar de nuestro planeta.

## TURISMO Y MEDIO AMBIENTE

Con esta relación se busca encontrar una armonía, a través de una actividad de respeto con el medio ambiente y el turismo, que al hacer uso de este recurso natural, no logremos dañarlo, como lo hemos estado haciendo con el paso del tiempo, debido a los avances tecnológicos e infraestructura que utilizamos para el turismo como servicio de calidad. En la actualidad, al tomarse conciencia de la importancia de mantener un ambiente saludable, el turismo también se anticipa a los cambios, reformulando nuevos conceptos y maneras de practicar esta actividad, protegiendo la diversidad biológica y cultural y potenciando al

máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible.



## ¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES?



Las Buenas Prácticas Ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización

de los procesos y las actividades, realizados a partir de criterios de respeto hacia el ambiente.

Las Buenas Prácticas Ambientales nos permiten:

- ✓ Contribuir a cambiar comportamientos y/o hábitos que son negativos para el funcionamiento general de la biosfera.
- ✓ Proporcionar información práctica, fiable y actual sobre las posibilidades reales de mejora de la situación ambiental.

- ✓ Facilitar la comprensión de los procesos ambientales unidos a nuestras acciones cotidianas.

## DECÁLOGO AMBIENTAL



Para ayudar a nuestro planeta

## CONSEJOS PRÁCTICOS PARA LOS TURISTAS

Cuando viajes puedes aplicar algunas buenas prácticas ambientales que ayudarán a reducir impactos negativos del lugar a visitar, además de contribuir al desarrollo de un turismo responsable y sostenible.

- ✓ Evite comprar bebidas que vienen en botellas plásticas, dale preferencia a las contenidas en botellas de vidrio. Aunque el plástico puede ser reciclado, el vidrio es más eficiente e higiénico y se recicla todas las veces que se requiera y no pierde propiedades.



✓ Use pilas recargables, le ayudarán a ahorrar dinero y reducirá la contaminación.



✓ Si viaja en auto procure colocar en la unidad un tacho para basura o funda, para evitar que los pasajeros boten sus desperdicios por la ventana.



✓ No perturbe a la fauna con la finalidad de observarla mejor.



✓ Evite la contaminación sonora, usando la bocina de su vehículo solamente en caso de emergencia y no para apurar el tránsito.

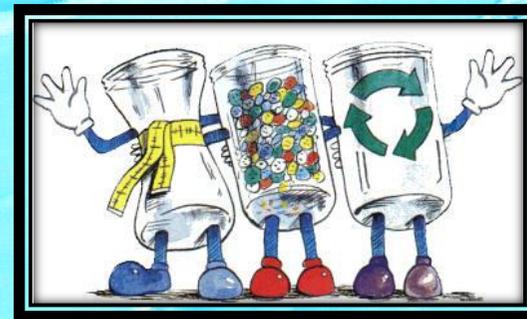
## LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA PARROQUIA QUISAPINCHA



Los prestadores de servicios turísticos son personas que se dedican a realizar actividades turísticas y tienen un contacto directo con el

turista dándoles facilidades como alojamiento, transporte, alimentación, guía, entre otros. Cualquiera que sea el servicio turístico, es importante manifestar un compromiso ambiental, ya sea estableciendo una declaración de principios o aprobando una política ambiental al respecto.

### ✓ Minimización de Residuos



La generación de residuos de los servicios turísticos, guardan una relación directa con las temporadas altas de visitantes. La labor de los servicios turísticos es fundamental ya que pueden tener en cuenta una serie de prácticas ambientales que reduzca el impacto ambiental.

- Una alternativa muy importante es poner en práctica la filosofía de la 3R “Reduzca – Reúse – Recicle”
- Colocar contenedores de basura para cada tipo de desperdicio.

#### ✓ Consumo de Energía

Las posibilidades de ahorro en los servicios turísticos son muchas, en especial en lo referente a

la calefacción y aire acondicionado, el agua caliente sanitaria, la iluminación y la cocina y lavandería. Ante esta situación es necesario un cambio de actitud que pasa por reducir el consumo energético, mejorar la eficiencia y sustituir fuentes de energía convencional por renovables.



- Utilizar focos ahorradores en los locales comerciales
- Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su negocio.

- Desconecte los aparatos eléctricos que no está utilizando.
- Aproveche al máximo la luz solar
- Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.

#### ✓ Consumo de Agua

El consumo de agua en el sector turismo es muy variable en función del tipo de servicio que se ofrece y el periodo estacional de afluencia turística. Resulta imprescindible reducir el consumo de agua, conjugando una correcta calidad del servicio turístico, que permita mantener los consumos dentro de una lógica de sostenibilidad

ambiental con un enfoque más barato, más ecológico, más rápido.



- Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando
- Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas.
- Introduzca una botella de agua en el inodoro, al haber menos espacio disponible cabrá menos

líquido y por lo tanto se usará menos al tirar la Cadena.

dinero y ser un consumidor más responsable, reduciendo tu huella de carbono, poniendo en prácticas 3 pasos muy sencillos:

### ¿QUE SON LAS 3R?



Las tres erres (3R) es una regla para cuidar el medio ambiente, te ayudan a tirar menos basura, ahorrar

#### ✓ Reducir

El consumo de productos innecesarios y optar por productos con menor cantidad de empaques y que utilicen materiales amigables con el ambiente.

#### ✓ Reutilizar

Alargar el ciclo de vida de un producto mediante usos similares o alternativos de un material, sin convertirlo inmediatamente en basura.

#### ✓ Reciclar

Recuperar un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto, evitando que se convierta en basura cuando aún tiene posibilidades de recuperarse.

## DECÁLOGO PARA UN TURISMO SOSTENIBLE



1. Los turistas deben de informarse sobre la historia, la cultura y el patrimonio natural de cada uno de los lugares a los que viajan, de esta forma, sus conductas serán respetuosas con todos estos valores y no causarán daño alguno.
2. El viajero, cuando elige establecimientos turísticos que han adoptado medidas para

aminorar el impacto medio-ambiental (arquitectura y materiales tradicionales, ahorro de recursos básicos, uso del transporte colectivo, etc.) está contribuyendo a fomentar estas iniciativas.

3. Elige rutas a pie, o en bicicleta. Estas alternativas son respetuosas con el medio natural y cultural de las zonas turísticas. El uso de vehículos motorizados (quads, motocicletas, coche todoterreno) provocan la erosión del suelo y son agentes de contaminación acústica y atmosférica.

4. Fomenta en tus viajes el ahorro de agua. La población y el medio natural del lugar que visitas dependen, en mayor o menor medida, de este recurso necesario y escaso.
5. Trata de minimizar la generación de basura, rechaza los productos con envoltorios innecesarios y utiliza envases reciclables.
6. Compra productos naturales de la zona, recuerdos elaborados por la artesanía local, así contribuyes al mantenimiento y desarrollo de la economía del lugar que visitas.
7. Evita comprar flora y fauna protegida por los convenios internacionales, y productos derivados de tales especies. Su adquisición es un delito y contribuye a su extinción.
8. Si visitas las áreas naturales protegidas, has de saber que se han creado para preservar lugares y especies de gran valor ecológico.
9. Disfruta conociendo la cultura, gastronomía y tradiciones del lugar que visitas. Respétalas y acércate a ellas, ampliarán tu conocimiento del mundo y de sus gentes.
10. Con la práctica de un turismo responsable y sostenible propicias que otros sigan tu ejemplo y contribuyes a fomentar un planeta más saludable y solidario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



(Salas & Untama, 2008) Guía Introductoria de Buenas Prácticas Ambientales para el Sector Turismo. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima  
Ministerios del Ambiente del Ecuador: Informativo

<http://www.perueduca.edu.pe/educacion-para-el-trabajo/archivos/mbp-guia-introductoria-ctp.pdf>

<http://relacinturismo-medioambiente.blogspot.com/>

<http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=3>

<http://fundacionio.org/Viajar/news/deCalogo%20para%20un%20turismo%20sostenible.html>

## 6.8 ADMINISTRACIÓN

La propuesta será administrada principalmente por la ejecutora o investigadora del proyecto, contando con la supervisión de la Mg. Verónica Chicaiza como tutora de tesis y con la ayuda técnica de las autoridades de la parroquia Quisapincha.

En este proceso es importante mencionar que contaremos con un personal de diseño gráfico el cual estará encargado del diseño e impresión de la guía, que permitirá dar a conocer a las personas que viven y visitan la parroquia las buenas prácticas ambientales con un toque didáctico para su mejor comprensión y funcionalidad.

## 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

**Cuadro 24:** Evaluación de la Propuesta

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Qué evaluar?	El sector turístico de la parroquia.
2. ¿Por qué evaluar?	Para dar a conocer las pautas amigables a favor del ambiente.
3. ¿Para qué evaluar?	Para que las buenas prácticas ambientales sean primordiales en el ámbito turístico.
4. ¿Con qué criterio?	Con seguridad y eficacia a partir de la realización de la guía.
5. ¿Qué indicadores?	Económicos, sociales, materiales y bienestar de los pobladores y turistas.
6. ¿Quién evalúa?	La investigadora.
7. ¿Cuándo evaluar?	Dos meses posteriores a la ejecución de la propuesta.
8. ¿Cómo evaluar?	Por medio de un proceso investigativo directo a las personas involucradas.
9. ¿Qué fuentes de información?	Los pobladores y turistas.
10. ¿Con qué evaluar?	Encuestas, técnicas de observación.

**Fuente:** La investigadora

**Elaborado por:** Grimaneza Lema

## **C. MATERIALES DE REFERENCIA**

### **1. Referencias Bibliográficas**

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución Política de la República del Ecuador.

Borja, L., Casanovas, J., & Bosch, R. (s.f.). El Consumidor Turístico. Madrid:

Esic Editorial. Obtenido de

<http://books.google.com.ec/books?id=hnK5a5f45EEC&pg=PA13&dq=actividad+turistica&hl=es&sa=X&ei=IWSrU7TaCZSqsQTf9ICoBQ&ved=0CCYQ6AEwAw#v=onepage&q=actividad%20turistica&f=false>

Bravo, E., & Medina, D. (2014). Parroquia quisapincha: Diócesis de Ambato.

Obtenido de Diócesis de Ambato web site:

[http://www.diocesisambato.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=118&Itemid=37](http://www.diocesisambato.org/index.php?option=com_content&view=article&id=118&Itemid=37)

CAIZA, Jaime. (2013). “Los recursos turísticos y su incidencia en el turismo comunitario de la parroquia de Quisapincha del cantón Ambato, provincia de Tungurahua”. Ambato: UTA.

CASTELL, Xavier. (2012). Clasificación y gestión de residuos. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de

<http://books.google.com.ec/books?id=enIftUKzzx8C&pg=PA62&dq=PR%C3%81CTICAS+AMBIENTALES&hl=es-419&sa=X&ei=GQPIU82tD5DhsATFgYL4CQ&ved=0CC0Q6AEwBA#v=onepage&q=PR%C3%81CTICAS%20AMBIENTALES&f=false>

Compostela, C. S. (s.f.). Problemática ambiental en el sector turístico rural y buenas prácticas asociadas: Cámara Santiago de Compostela. Obtenido de Cámara Santiago de Compostela web site:

<http://www.camaracompostela.com/mambiente/str.pdf>

Contaminación sigue galopante. (19 de Agosto de 2007). Diario La Hora Nacional. Obtenido de

- [http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/608054/-1/Contaminaci%C3%B3n\\_sigue\\_galopante.html](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/608054/-1/Contaminaci%C3%B3n_sigue_galopante.html)
- eumed.net enciclopedia virtual. (s.f.). Obtenido de eumed.net web site:  
[http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la\\_actividad\\_turistica\\_y\\_producto\\_turistico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/la_actividad_turistica_y_producto_turistico.html)
- FEPTCE, F. P. (2007). Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario. Ecuador.
- Jazbeth. (junio de 2011). Oferta Turística - Definición: blogspot. Obtenido de blogspot.com web site:  
<http://ofertaturisticacancuncuba.blogspot.com/2011/06/oferta-turistica-definicion.html>
- Landi, C. (abril de 2013). Oferta y Demanda Turística: .blogspot. Obtenido de blogspot.com web site:  
<http://problematicaturistica.blogspot.com/2013/04/oferta-y-demanda-turistica.html>
- Ley de Turismo. (2008). Ecuador.
- Manosalvas, Fernando. (12 de Agosto de 2005). La contaminación riega a Tungurahua. Diario La Hora Nacional. Obtenido de  
[http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000347623/-1/La\\_contaminaci%C3%B3n\\_riega\\_a\\_Tungurahua.html](http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000347623/-1/La_contaminaci%C3%B3n_riega_a_Tungurahua.html)
- Martinez, R. (2009). SERVICIOS TURISTICOS: RINCON DEL UNIVERSITARIO. Obtenido de rincondeluniversitario.blogspot web site:  
<http://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- MONTES, Julio. (2001). Medio ambiente y desarrollo sostenido. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de  
<http://books.google.com.ec/books?id=wbig4qCRQZAC&pg=PA11&dq=medio+ambiente+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=NIDHU9X2MOHIsATbvIHICQ&sqi=2&ved=0CBkQ6AEwAA#v=onepage&q=medio%20ambiente%20concepto&f=false>

- OCHOA, María. (2011). “La educación ambiental y su incidencia en la calidad de vida de la comuna de Chigüilpe de la provincia de Santo Domingo de los Tsa’chilas”. Ambato: UTA.
- OLMOS, Lourdes; Rafael, GARCÍA. (2011). Estructura del mercado turístico. Madrid: Ediciones Paraninfo SA. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=1UNjQA5sTqUC&printsec=frontcover&dq=mercado+turistico&hl=es-419&sa=X&ei=BqvSU6nXI5DisASIoJw&ved=0CCYQ6AEwAw#v=onepage&q=mercado%20turistico&f=false>
- OMT. (2004). Sustainable Development of Tourism. Obtenido de UNWTO website: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- (2011). PLAN DE DESARROLLO PARROQUIAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Ambato.
- Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible: rainforest-alliance. Obtenido de rainforest-alliance.: [http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)
- Salas, A., & Untama, J. (2008). GUÍA INTRODUCTORIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SECTOR TURISMO. Lima-Peru: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

## 2. Anexos

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

Encuesta dirigida a los pobladores del sector central de la parroquia Quisapincha

**Objetivo:** Saber el grado de conocimiento sobre las buenas prácticas ambientales que poseen los pobladores de la parroquia Quisapincha.

**Indicaciones:** La información obtenida en la encuesta es de carácter confidencial y anónimo y serán utilizados solo con fines de estudio.

**Instructivo:** Por favor marcar con una **X** la respuesta que considere oportuna. Su opinión es importante para nuestra investigación.

1. ¿Cuánto conoce Ud. acerca de las buenas prácticas ambientales?  
Lo suficiente..... Poco..... Nada.....
  
2. ¿Cuál de las siguientes actividades considera que causa mayor daño en el ambiente de la parroquia?  
Presencia de curtiembre que contamina el agua de riego.....  
Incremento de la basura que no es eliminada adecuadamente.....  
Uso de agroquímicos peligrosos para la salud en la agricultura.....
  
3. ¿Con que frecuencia realiza acciones para el cuidado del medio ambiente?  
Siempre..... A menudo..... Rara vez..... Nunca.....
  
4. De las siguientes acciones medioambientales ¿Cuál de ellas lo realiza con mayor frecuencia?  
Reciclar..... Ahorrar agua y energía..... Poner la basura en su lugar.....  
Otras acciones medioambientales.....

5. ¿Considera necesario la creación de una guía sobre buenas prácticas ambientales para minimizar impactos negativos en el ambiente de la parroquia?  
Si..... No.....
6. ¿Cree importante implementar buenas prácticas ambientales en la prestación de servicios turísticos y complementarios de la parroquia?  
Si..... No.....
7. ¿Piensa que con una mejor calidad y variedad de servicios turísticos y complementarios incremente el turismo en la parroquia?  
Si..... No.....
8. ¿Considera importante el desarrollo de un turismo responsable en su parroquia?  
Si..... No.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

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

Encuesta dirigida a los turistas que visitan la parroquia Quisapincha

**Objetivo:** Conocer el criterio de los turistas referente a la prestación de servicios turísticos que brinda la parroquia Quisapincha.

**Indicaciones:** La información obtenida en la encuesta es de carácter confidencial y anónimo y serán utilizados solo con fines de estudio.

**Instructivo:** Por favor marcar con una **X** la respuesta que considere oportuna.

1. ¿Con qué frecuencia visita la parroquia Quisapincha?  
A menudo..... Rara vez..... Primera vez.....
  
2. ¿Cómo evaluaría Ud. los servicios turísticos y complementarios de la parroquia?  
Excelentes..... Buenos..... Regulares..... Malos.....
  
3. ¿Qué nivel de servicio al cliente considera Ud. que brindan los prestadores de servicios a los turistas que visitan la parroquia?  
Excelente..... Bueno..... Regular..... Malo.....
  
4. ¿Considera importante la creación de una guía de buenas prácticas ambientales para el sector turístico?  
Si..... No.....
  
5. ¿Cree que se puede ayudar a conservar el medio ambiente realizando un turismo responsable?  
Si..... No.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Viernes

13

Septiembre, 2013

Ciudad

## **Moradores de Quisapincha piden reubicación de Curtiduría**

Desde las 10:00 se realizó en Quisapincha la marcha de los habitantes de esta parroquia para solicitar la reubicación de la curtiduría del mismo nombre, a la que acusan de generar alto impacto ambiental.

Los vecinos más cercanos dijeron que debe ser reubicada en el Parque Industrial Ambato y que no van a permitir que siga funcionando en el lugar porque contamina el aire, la tierra y el agua de esta parroquia.

Elías Camacho, gerente de la empresa, dijo que espera que se haga el nuevo parque industrial de la ciudad, en vista de que en el actual, ubicado al norte de Ambato, no existe predios disponibles.

El dueño de la empresa, Elías Camacho, dijo que está buscando alternativas para reubicarse y que en cuanto encuentre una viable podría dar la respuesta esperada a sus vecinos.

Recuperado de: <http://www.elheraldo.com.ec/index.php?fecha=2013-09-13&seccion=Ciudad&noticia=31682>

## SERVICIO DE TRANSPORTE



## SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



## ARTESANÍAS EN CUERO

