



UNIVERSIDAD DE CUENCA

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TITULACIÓN ESPECIAL (CTE)

“ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS EXPERIENCIAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BOUTIQUE & SPA SOFÍA, TERMAS DE PAPALLACTA Y HOSTERÍA & SPA DURÁN DURÁN”.

Ensayo previa a la obtención del título de “Licenciada en Administración turística”

AUTORA: MARÍA JOSÉ MIRANDA RAMÓN

TUTORA: ILIANA DEL CARMEN SANMARTÍN ROJAS

**Cuenca – Ecuador
2015**



Resumen

La sostenibilidad ambiental promueve el cuidado y preservación del medio ambiente creando un vínculo entre la actividad económica y el uso de los recursos naturales a través de un análisis de procesos ambientales, para combatir el cambio climático en todo el planeta. Los países deben concientizarse y direccionarse a un sistema de certificación internacional para mejorar las actividades que afectan a la naturaleza no solo beneficiara a las empresas dedicadas al turismo sino a todas las empresas dedicadas a diferentes actividades.

Este trabajo analiza comparativamente los procesos ambientales del Hotel Sofía & Spa, Las Termas de Papallacta y la Hostería Durán & Spa, estas empresas turísticas fueron estudiadas en base a la certificación de liderazgo en Energía y Diseño Ambiental y los criterios ambientales de Smart Voyager que son programas que direccionan un desarrollo sostenible responsable y permite a las empresas utilizar materiales eficientes que no contaminen la naturaleza: es importante que todas las empresas incorporen criterios e indicadores de sostenibilidad ambiental a fin que contribuyan al uso racional de los recursos naturales para un turismo sostenible responsable de buenas prácticas ambientales.

Palabras claves: Sostenibilidad Ambiental, Gestión Ambiental, Criterios Ambientales para hoteles sostenibles.



Abstract

Environmental sustainability promotes different aspects of environmental preservation and care by means of an analysis of all the environmental processes required within an environmental management system to help fight the climate change around the world. First and foremost, the countries need to implement an internationally certified system to change some activities that affect the environment, which will be very beneficial to the companies dedicated to tourism. Finally, through case analysis such as Sofia & Spa, Papallacta Thermal and Duran Duran & Spa, with all the environmental criteria that these companies enforce nowadays as related to environmental sustainability based on natural resource preservation aspects. For this reason it is important that all companies contribute to the climate change that has generated a negative impact on the planet, so everyone should contribute to the same change that has generated global tourism and industry in the world and environmental management is also a very important point in changing environmental processes for all countries and companies to have an appreciation for supporting the planet to contribute to the rational use of natural resources and to incorporate rules of international certification covers all processes to sustainable tourism responsible for good environmental practices to this way improve a little planet that is in a constant damage around the world.

Key Words: Environmental Sustainability, an Environmental Management System, Environmental Criteria of hotels.



Contenido

Resumen	2
Abstract.....	3
Cláusula de Derechos de Autor	5
Cláusula de Propiedad Intelectual	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos	8
Introducción	9
Sección 1: Estudiar la bibliografía relacionada con la sostenibilidad ambiental así como las certificaciones internacionales.	10
Sección 2: Identificar los procesos ambientales de las empresas en estudio... ..	17
Sección 3: Analizar comparativamente todos los procesos ambientales de certificación ambiental en la Hostería Durán Durán.....	25
Sección 4: Enfoque a su punto de vista, análisis crítico, argumentos del contexto y reflexiones dentro del ensayo.....	29
4.1 Punto de vista	29
4.2 Análisis crítico	29
4.3 Argumento del contexto	29
4.4 Reflexión dentro del ensayo	30
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	33
GLOSARIO	36
ANEXOS	37
Anexo 1	37



Cláusula de Derechos de Autor



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Yo, *MARÍA JOSÉ MIRANDA RAMÓN*, Autora del ensayo, **ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS EXPERIENCIAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BOUTIQUE & SPA SOFÍA, TERMAS DE PAPALLACTA Y HOSTERÍA & SPA DURÁN DURÁN**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Administración Turística. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor/a.

Cuenca, 27 de Julio Del 2015

María José Miranda Ramón

0104595707



Cláusula de Propiedad Intelectual



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Yo, *MARÍA JOSÉ MIRANDA RAMÓN*, *Autora del ensayo*, **ESTUDIO COMPARATIVO DE LAS EXPERIENCIAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN EL HOTEL BOUTIQUE & SPA SOFÍA, TERMAS DE PAPALLACTA Y HOSTERÍA & SPA DURÁN DURÁN**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 27 de Julio del 2015

María José Miranda Ramón

0104595707



Dedicatoria

Primeramente quiero dedicarle mi ensayo a mi amado Jehová por haber ideado mi camino y darme la dirección en mis pasos siempre, también a los mejores padres, Marisol Ramón y Ramiro Miranda, a mis sobrinos Mike Campoverde y Jeremy Miranda, a mis hermanos Diego, Karina y Katherine Miranda, a mi tía Estrella Ramón, mis abuelos América Rueda y Pedro Ramón y a mis mejores amigos Belén Banegas, Cristina Jadán, Gaby Niveló, Andrés Cabrera por estar siempre a mi lado y darme su apoyo incondicional siempre.

María José Miranda Ramón



Agradecimientos

Quiero agradecerle a mi directora de ensayo por su colaboración, también al gerente de la Hostería Durán Durán Ing. Wilmer Lima, y al gerente de operaciones Ing. Diego Tobar por su apoyo, a la Tecnóloga Karina Miranda, al Tecnólogo Alexander Campoverde y Pablo Andrés Cabrera por su ayuda incondicional.

María José Miranda Ramón



Introducción

El progreso globalizante en los últimos años, ha influido directamente en la alteración del medio ambiente haciendo que estos se vean cada vez más reducidos en cantidad y calidad. Los países desarrollados generan contaminantes en el aire, agua y suelo. El cambio climático y la escasez de los recursos naturales, son unas de las situaciones que ha movido a organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas a intervenir y concientizar la importancia de la conservación y preservación de la naturaleza.

A continuación en este trabajo se presenta un estudio comparativo de los procesos existentes de las empresas en estudio a fin de identificar las prácticas sostenibles ambientales que han incorporado en sus procesos y actividades lo que evidencia un compromiso con la conservación de los recursos naturales del planeta. Este estudio permitirá identificar procesos que los hoteles locales puedan incorporar a fin de que las actividades sean sostenibles ambientalmente.



Sección 1: Estudiar la bibliografía relacionada con la sostenibilidad ambiental así como las certificaciones internacionales.

El medio ambiente está inmerso en las actividades humanas que involucran a los recursos naturales esto ha generado que distintos foros internacionales se interesen por resolver los cambios climáticos, basándose en un desarrollo sostenible ambiental que se ha desencadenado a raíz del avance económico e industrial.

El término *desarrollo sostenible* según Brundtland es *“aquella que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras”* (1987); esta modalidad fue una opción positiva para que las empresas se direccionen al progreso económico social y ambiental equilibrado; mediante prácticas sostenibles y sustentables.

De tal manera podemos explicar la diferencia entre sostenibilidad y sustentabilidad; la palabra de raíz latina “sostenere” da origen al término sostenible como lo afirma Jiménez “la idea de responder a problemas complejos de la sociedad con el fin de resistir a los cambios económicos, sociales y ambientales con una base responsable de asegurar el presente hacia el futuro”, (1992). Por otra parte la sustentabilidad es una base primordial del desarrollo sostenible así lo afirma Dourojeanni “A partir de la diferenciación de sostenibilidad y sustentabilidad ambiental la capacidad del proceso de desarrollo sostenible como base dinámica y estable en la sociedad como un plazo indefinido no solo en función de las generaciones del presente sino de también de las del futuro”.



La sostenibilidad está ligada a la sustentabilidad se puede mantener sin afectar los recursos naturales a pesar de las condiciones económicas, sociales y ambientales para perdurar en el tiempo sin poner en riesgo la satisfacción de las generaciones futuras.

Sin embargo los esfuerzos por integrar los criterios ambientales en la planificación económica y en la adopción de decisiones a nivel nacional avanza con lentitud el medio ambiente ha seguido deteriorándose por el calentamiento global, el agotamiento de la capa de ozono y la contaminación del aire agua y suelo que se origina por la contaminación nuclear, emanación de gases tóxico industriales, la contaminación marina, el desgaste irracional del agua energía y recursos naturales, el deterioro de los bosques y zonas diversas y la caza indiscriminada de animales en peligro de extinción.

No se debe confundir sostenibilidad con conservación de la naturaleza, el desarrollo sostenible tiene un carácter pluridimensional económico, social y ambiental, donde debe existir un equilibrio responsable de los aspectos que involucra a la naturaleza como factor primordial de desarrollo.

Para las Naciones Unidas el ambiente es parte integral del progreso económico y social las cuales no se podrán alcanzar sin la preservación del medio ambiente, garantizar la sostenibilidad ambiental es el objetivo del desarrollo del milenio de este organismo internacional.

La conferencia de Rio de Janeiro en 1992 dio forma a la producción y consumo sostenible en la Agenda 21, en este documento se establecía que las principales causas que continúan deteriorando el ambiente eran las modalidades irracionales de producción y consumo de las grandes potencias mundiales.



Por lo tanto se desarrollaron indicadores de desarrollo sostenible para afrontar los impactos sociales sobre el medio ambiente sin embargo fueron pocos los países que optaron por estos programas (Estados Unidos, Suecia, España, Reino Unido, Holanda) y en Centro América y América del Sur (México, Brasil, Argentina, Nicaragua, Perú, Canadá, Costa Rica, Chile y República Dominicana) (Quiroga, 1992).

Estos parámetros evaluaban el período y el avance de determinados factores medioambientales agua, aire y suelo proporcionando un informe detallado en temas ambientales por ejemplo los niveles de contaminación tóxica, niveles de la atmósfera, porcentaje del agua que recibe tratamientos adecuados, porcentaje de residuos recogidos selectivamente y la utilización del transporte público.

Esto dio como resultado que los indicadores ambientales permitan objetividad de las principales tendencias de las dinámicas ambientales y realizar una evaluación que lo afirma Quiroga, *“los indicadores de desarrollo sostenible puede interpretarse como signos que pueden robustecer la evaluación sobre el progreso de los países y regiones hacia el desarrollo sostenible”*, (Quiroga, 2001).

Consecutivamente en La “Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible” en Johannesburgo en el año 2002, los gobiernos de todos los países acordaron que la erradicación de la pobreza, el cambio de los patrones no sostenibles de producción y consumo, la protección y manejo de los recursos naturales eran objetivos fundamentales del desarrollo sostenible ambiental (Conferencia De Las Naciones Unidas, 2002).



Los avances de las Naciones Unidas por contrarrestar el cambio climático continuo con el alcance del *Protocolo de Kyoto* y en el año 2007 la nueva conferencia realizada en Indonesia, después en Dinamarca la llamada *Cumbre del Clima* analizó los avances del calentamiento global y la contaminación tóxica que no fue alentador en realidad pero a pesar de esto se logró incorporar a países de América Latina a erradicar la contaminación (Brasil, Bolivia, Nicaragua, el salvador, Colombia, Venezuela, México, Paraguay, Argentina, Ecuador) el Ecuador fue el primer país en América Latina en reconocer los derechos de la naturaleza en su constitución en el año 2008, (Conferencia De Las Naciones Unidas, 2007).

La contribución presentada por primera vez en América latina los derechos de la naturaleza y derechos a su restauración genero una nueva articulación de políticas de gestión ambiental basada en la buena vida creando una estrategia desarrollo sostenible ambiental; para las Naciones Unidas el ambiente y la naturaleza son parte integral del progreso económico y social, las cuales no se podrán alcanzar sin la preservación del medio ambiente, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente es el objetivo del desarrollo del milenio de este organismo internacional.

Los derechos de la naturaleza fueron enfocados hacia un desarrollo sostenible ambiental; la naturaleza se ha convertido en un servicio del capital que ha transformado a todos los seres vivos en materia prima, esto no debe entenderse como que la naturaleza debe desgastarse sin límite, sino debe ser una visión clara de conservación como una estrategia de ocupación y despojo de aquello que perjudique al medio ambiente que coloca a la naturaleza como primer mecanismo de importancia.



El cambio climático es el resultado de las actividades humanas irracionales de la economía mundial en extensión la magnitud y la velocidad de evolución de sus efectos aún están en discusión su carácter global le da una importancia indiscutible más que cualquier otro cambio ambiental, la sobrevivencia de sectores amplios de la población mundial puede desatar una crisis de mayor prolongación especialmente en los países más pobres del planeta que viven en sitios de fragilidad continua y riesgo en las zonas tropicales del mundo.

El desarrollo sostenible ambiental incidió también en la industria del turismo con el fin de equilibrar las actividades turísticas con el medio ambiente. La conferencia denominada *Carta de Turismo de Lanzarote* detalla que “*el desarrollo turístico debe fundamentarse en la sostenibilidad ambiental a largo plazo, considerando que los recursos en los que se basa el turismo son frágiles a medida de que vaya creciendo la demanda turística*” (1995).

El turismo sostenible propone una alternativa de desarrollo social y económico que apunta hacia una ética social sobre las actividades que en esencia es desarrollar un turismo con protección al medio ambiente en armonía con la naturaleza según Morillo *creando un equilibrio económico, social y ambiental que no comprometa a las futuras generaciones* (2007). Esto será la base y punto de partida para que el turismo sea una contribución activa de la economía garantizando su plena integración y aportando positivamente al desarrollo económico

En el Ecuador la inclusión definitiva en materia de nuevas políticas, objetivos programas y metas de desarrollo sostenible que marca la importancia del desarrollo económico social y ambiental. Definitivamente el Ecuador es un precedente del mundo al colocar en forma acertada a la naturaleza en un nivel constitucional, otorgándole derechos para el desarrollo de la vida y de futuras generaciones en el planeta, ambiental (Gestión Ambiental, 2008).



En el país se presentó el programa de sostenibilidad empresarial denominado *punto verde* que otorga el Ministerio del Ambiente como herramienta para fomentar la competitividad del sector industrial y de servicios para proteger y conservar el medio ambiente, el Ecuador es un claro ejemplo de sostenibilidad ambiental en Sudamérica en reconocer los derechos de la naturaleza, las comunidades, los pueblos y las nacionalidades, elaboró el Plan Nacional del Buen Vivir para promover un ambiente sano y sustentable con la naturaleza, que impulsa la producción sostenible y sustentable de los recursos naturales en empresas turística u organizaciones en el país, (Ministerio del Ambiente,2013).

Los avances del país han sido positivos en materia ambiental, no obstante que no cuenta con certificaciones ambientales nacionales que rijan ciertas actividades como los destinos dedicados al turismo termal, es por esta razón que algunos han obtenido voluntariamente certificaciones ambientales internacionales como *Smart Voyager*.

Esta certificación ambiental propone 100 acciones de fácil implementación que deberán ser cumplidas por las empresas que integren esta norma esto compatibiliza con las leyes de Ecuador junto a los avances científicos actuales en total son 225 empresas verificadas en Quito y en la provincia de Pichincha que han sido reconocidas con más del ochenta por ciento en su verificación obteniendo un sello Q (distintivo de verificación smart voyager) 233.000 hectáreas son manejadas y protegidas por smart Voyager en la Amazonía ecuatoriana, ochenta y tres operaciones turísticas están aplicando esta certificación desde el año 2010 con proyección hasta el año 2015 (Certificación de Smart Voyager, 2010).



Todos los avances de la sostenibilidad ambiental evidencia una realidad que no tiene camino de regreso y obliga a reflexionar a todos los países, gobiernos, sectores empresariales y turísticos en modificar los modelos de desarrollo sostenible y visualizar un futuro seguro que traerá consigo varias transformaciones sociales, culturales, ambientales, y tecnológicas.



Sección 2: Identificar los procesos ambientales de las empresas en estudio.

Hotel Boutique & Spa Sofía

Es un hotel 4 estrellas situado en Sitges a 35 kilómetros de Barcelona (España), fue inaugurado en el año 2013 cuenta con 77 habitaciones incluye un circuito de hidroterapia y se caracteriza además por sus servicios complementarios como bar, restaurante y discoteca.

Uno de los principales aspectos que lo caracteriza fue la elección correcta de materiales de construcción, 80% en la parcela se colocó materia como la lana de roca rockwool para el aislamiento del edificio que utiliza el máximo acondicionamiento tanto a nivel térmico como a nivel acústico así como de protección contra el fuego (Avenida Sofía & Spa,2013).

Este material de roca característico del hotel está formado por una red de fibras que aprisionan células de aire seco y se compone de basalto (roca volcánica de color negro verdoso), y aglutinantes. Su estructura fina y compleja se asocia a propiedades de aislamiento únicas es un producto natural, reciclable y durable además tiene un balance de carbono positivo; la lana de roca es uno de los pocos productos industriales que permiten ahorrar más energía, el CO₂ y contaminantes atmosféricos que son consumidos y omitidos durante su transformación (Avenida Sofía & Spa,2013).

El hotel posee un sistema autosuficiente para generar energía, utilizan paneles solares y focos de bajo consumo, molinos de viento para producir electricidad natural de forma alternativa. Tiene un sauna finlandés, baños de vapor, piscinas de agua salada y hamacas con calefacción cuenta con un sistema de hidrolisis salina mecanismo que permite reciclar el agua y sin la intervención de gases contaminantes para el medio ambiente, también utilizan aguas grises para el riego además manejan procesos para tratar las aguas residuales (Avenida Sofía & Spa,2013).



En el año 2013 el hotel logra reconocimiento internacional como resultado del diseño e infraestructura consiguiendo un nivel de excelencia ambiental por ser un hotel con certificación Europea de liderazgo en Energía y Diseño Ambiental garantizado como un proyecto de sostenibilidad ambiental por la gestión eficaz de los recursos naturales y energéticos por el uso responsable de materiales y recursos que permite reducir el efecto del CO₂ (Avenida Sofía & Spa,2013).

Estos sistemas de certificación ambiental evalúan la sostenibilidad de las edificaciones y se divide en siete partes como la ubicación geográfica, energía, agua, materiales, calidad del aire, innovación y prioridad regional. Los edificios califican de acuerdo al puntaje obtenido en una base máxima de ciento diez puntos y una base mínima de cuarenta a cuarenta y nueve puntos.

Las edificaciones con certificación Europea de liderazgo en Energía y Diseño Ambiental son galardonadas por tener estructuras con mayor índice de materiales de construcción acordes con la naturaleza esto certifica que el edificio utiliza racionalmente los recursos del agua, electricidad y los desperdicios. La certificación de liderazgo en Energía y Diseño Ambiental Platinum es el reconocimiento más alto que puede recibir una infraestructura por su construcción en base a la sostenibilidad (Certificado Leed Platinum, 2015).A través de las conferencias BioEconomic se da a conocer las necesidades que deben asumir los edificios interesados en conseguir la prestigiosa certificación internacional Leed.

Remarca la importancia de una nueva visión en el ámbito de la construcción que aporta beneficios al medio ambiente, el respetar los límites de los sistemas naturales y los recursos no renovables, el respeto de todas las comunidades y culturas, reconocer el vínculo y la importancia que existe entre la humanidad y la naturaleza y proteger los ecosistemas.

Este establecimiento hotelero es un referente de sostenibilidad ambiental, es un claro ejemplo de concientización de que la naturaleza es una base primordial desde la edificación de infraestructuras hasta los servicios que



ofrece, tomando como referente a los criterios de sostenibilidad ambiental para futuras generaciones se enfoquen en un nivel responsable de construcción y operación de los recursos naturales que nos provee el medio ambiente.

Finalmente todos estos procedimientos ambientales se enfocan en una visión ecosostenible que pueden aportar nuevas experiencias y cambios ante la realidad que hoy en día se vive en los establecimientos hoteleros locales, con una dirección ambiental en el turismo y confort para los viajeros, como punto de partida hacia una sostenibilidad ambiental racional y responsable de todas las empresas, que estén comprometidas a cuidar los recursos naturales y aportar al máximo la preservación de la misma.

Termas de Papallacta.

Se encuentra ubicado en el kilómetro 65 vía Quito-Baeza, fue creada en junio de 1994 su infraestructura fue diseñada con materiales de construcción como la madera certificada, piedra y paja. Posee treinta y dos habitaciones, seis cabañas con planta baja y alta y siete cabañas de una planta además tienen tres restaurantes. Cuenta con un centro de convención, spa, área termolúdica (laguna interior de agua termal) y club termal, baños medicinales, recreación, turismo de naturaleza y servicios de alojamiento (Termas de Papallacta, 2009).

Esta dentro de la Reserva Ecológica Cayambe Coca uno de los lugares con mayor diversidad vegetal y animal dedicada a la protección y cuidado de especies nativas y endémicas apoyadas por las instituciones ambientales (Termas de Papallacta, 2009).



Se caracteriza por la riqueza hidrotermal de las aguas que surgen de profundas capas geológicas a través de fisuras hasta llegar a la superficie con altas temperaturas hasta de setenta grados centígrados. Las aguas termales son inodoras e incoloras con una concentración de minerales, son sulfatadas, sódicas, cálcicas, cloruradas y magnésicas se caracterizan por poseer un alto grado de pureza (Termas de Papallacta, 2009).

Para la construcción se usaron materiales de caña y madera certificada; tienen sistemas de control de fugas, baños composteros, duchas de bajo flujo, utilizan focos de bajo consumo, para el uso racional del agua y luz, poseen temporizadores, plumas, pozos, además productos biodegradables, crearon sistemas para tratar las aguas servidas además tienen un sistema de trampas de grasa, todo lo anterior son acciones dirigidas a cuidar el ambiente, lo que ha determinado un comportamiento responsable por parte de los empleados y turistas. Además ejecutan entrenamiento y capacitación para los empleados para fomentar el respeto por el patrimonio cultural e histórico de las comunidades cercanas (Termas de Papallacta, 2009).

Las Termas de Papallacta disponen de un tratamiento para los desechos sólidos utilizan productos y servicios que trabajen con estándares de calidad, incluyendo prácticas ambientales responsables, son escasamente dependientes de las compañías suministradoras. El agua termal que existe en Papallacta proviene de los dos volcanes el Cayambe y Antisana también de la microcuenca del río Papallacta que es una de las principales fuentes de abastecimiento para la zona (Termas de Papallacta, 2009).

Considerando que el planeta está en constantes cambios ambientales y es importante que todos puedan aportar hacia una sostenibilidad sin comprometer a la naturaleza.



La Fundación Terra fue creada por los propietarios de las Termas, para proteger los recursos naturales mediante programas educativos y proyectos de acción que eleven el nivel de conciencia ecológica que contribuya a desarrollar un equilibrio ambiental y social. (Termas de Papallacta, 2009).

En la Fundación Terra se conservan 26 especies de mamíferos algunos están en peligro de extinción como el oso anteojos, el ciervo enano y la cervicabra. Existen más 160 especies de aves, incluyendo el colibrí pico espada, tangara enmascarada de la montaña, el cóndor andino y especies nativas como el musgo, zuro, helecho, orquídea, guanto, árbol de papel y plantas del páramo existen senderos guiados y autoguiados, han implementado medidas radicales para evitar que el ruido y la iluminación afecten la vida silvestre (Termas de Papallacta, 2009).

Tiene una ocupación semanal del treinta por ciento de turistas extranjeros pero su mayor rubro de clientes es nacional los fines de semanas y feriados las treinta y dos habitaciones y catorce cabañas con las que cuenta la hostería están el cien por ciento ocupadas por familias ecuatorianas. Los huéspedes del Spa & Resort son principalmente de la provincia de Pichincha, debido a la cercanía del establecimiento, también turistas extranjeros provenientes de Colombia, Argentina, Alemania, Francia, Estados Unidos (Termas de Papallacta, 2009).

En el Ecuador la historia del termalismo marco importancia por el aprovechamiento de los recursos hídricos de la zona, contando con el apoyo de la Federación Médica Ecuatoriana y la autorización del Ministerio de Salud firmando una alianza estratégica con el Ministerio del Medio Ambiente del Ecuador y la Fundación Rumicocha para la conservación del parque nacional Cayambe Coca. La primera empresa ecuatoriana de tierra que obtiene la certificación de desarrollo sostenible de acuerdo a los estándares desarrollados por Smart Voyager, Rainforest Alliance y la corporación de conservación de desarrollo (Termas de Papallacta, 2009).



La certificación de Smart Voyager (2011) Rainforest Alliance de desarrollo sostenible ambiental de buenas prácticas ambientales otorga un reconocimiento internacional a las Termas de Papallacta empresa ecuatoriana que obtuvo el sello de turismo sostenible de *Smart Voyager* (programa sostenible para operaciones turísticas en América Latina), que certifica el cumplimiento de estándares para la conservación de la vida silvestre, la protección de las aguas, el bienestar de los trabajadores y de las comunidades (Termas de Papallacta, 2009).

Studiosus Awards of Quality 2009 y 2010 calificó con altos puntajes en ubicación geográfica, gastronómica, seguridad, limpieza y conservación del medio ambiente. Jaime Pallares Gerente de la compañía indicó *“este logro motivo a ofrecer en mayor medida el valor agregado que lo diferencia, es decir atender a los clientes como invitados de honor y con un marcado servicio personalizado”* (2010). Además fueron galardonados con un certificado de excelencia por TripAdvisor (sitio web de viajes más grande del mundo) se otorgó este certificado al hotel por excelentes opiniones y sugerencias de turistas extranjeros y nacionales sobre el lugar obteniendo el primer puesto en el Ecuador.

Los procesos ambientales que aplican a favor del medio ambiente han sido significativas a nivel nacional por reconocer el adecuado manejo de los recursos naturales que posee, por lo tanto vale mencionar que es un ejemplo claro de sostenibilidad ambiental en el Ecuador la base de su direccionamiento ambiental basado no solo en el turismo sino en los recursos naturales, la inclusión de sostenibilidad ambiental ha marcado una línea estratégica de preservar los recursos a largo plazo con prácticas ambientales sostenibles.



Hostería Durán Durán

La hostería fue construida en 1930 por el Sr. Ricardo Durán Brito que adquirió el predio llamado hervideros, ofreciendo servicios de aguas termales que brotaban en los terrenos de su propiedad; sus herederos posteriormente han ido ampliando su infraestructura y a finales de septiembre de 1983 se inaugura la Hostería ofreciendo servicio de hospedaje y termalismo (Anexo 4) (Diego Tobar,2015).

Cuenta con 35 habitaciones, 4 piscinas de aguas termales 2 piscinas para adultos, una infantil y una mixta con tobogán (Anexo 3). Posteriormente integran un nuevo proyecto llamado Spa Novaqua que funciona desde el 2012, cuenta con un circuito de baños de contraste (agua caliente y fría), piscina termal, turcos de vapor, masajes (Diego Tobar,2015).

Las aguas termales vienen a temperaturas de 75 grados centígrados y llegan a las piscinas a 30 grados centígrados, la riqueza de sus componentes minerales como el hierro, flúor, bromo, boro, yodo, silicio, carbono y fosforo. Además realizan la limpieza de las piscinas dos veces por semana y los canales una vez por semana para retirar el sedimento (es un material lodoso que se forma a raíz de la extracción termal) que puede obstruir el paso por la tubería, el sedimento acumulado se retira cada tres meses y actualmente se utiliza en Novaqua como tratamientos corporales.

La subgerencia de Gestión Ambiental realizo la toma de parámetros ambientales que utilizan la empresa, en año 2011 ejecutó un estudio ambiental, el consumo de gas, clasificación de desechos orgánicos e inorgánicos, programas de reciclaje dentro de la empresa, estudio físico-químico de las aguas termales, control de plagas y hongos, consumo de materia prima y productos para la limpieza de la piscinas del balneario, (Diego Tobar,2015).

Este resultado según el jefe de operaciones Diego Tobar los desechos orgánicos generan 480 kilos de basura, el aceite vegetal usado diariamente es



de 55 galones y los desechos reciclables como 50 kilos que son entregados al recolector que pasan tres veces por semana, la empresa tiene asignado por la subgerencia de Gestión Ambiental de ETAPA, una escombrera en donde envían todo lo que la empresa desecha (2015).

El aprovechamiento de los recursos naturales han sido de gran beneficio para las empresas dedicadas al termalismo, sin embargo debería haber un estudio de las fuentes hídricas de la parroquia Baños que es una zona privilegiada por sus recursos.



Sección 3: Analizar comparativamente todos los procesos ambientales de certificación ambiental en la Hostería Durán Durán.

Para realizar el siguiente análisis comparativo de los casos de estudio, se toma los criterios del análisis ambiental de la certificación de Rainforest Alliance para hoteles sostenibles 2015, los impactos que las empresas generan a nivel ambiental, el cambio climático, los ecosistemas, la biodiversidad, el uso racional del agua, el uso racional de la energía, la protección de la biodiversidad, la conservación de las áreas naturales, la contaminación y la gestión integral de desechos sólido (Anexo 1).

La certificación internacional de Smart Voyager es un programa sostenible creado por la Fundación Conservación y Desarrollo que impulsa el turismo sostenible para operaciones turísticas en América Latina. Estos principios se basan en el cumplimiento de las leyes y políticas de responsabilidad socioambiental, conservación de ecosistemas naturales, reducción de impacto ambientales negativos, capacitación al personal, trato justo al trabajador, relaciones comunitarias y bienestar local, control en el uso y abastecimiento de insumos, manejo integrado de desechos, compromiso con el turista, seguridad, calidad de servicios, planificación, monitores y control de la calidad (Anexo 2)

El primer criterio *el cambio climático*, el hotel Sofía utiliza materiales de construcción como la lana de roca volcánica que permite el aislamiento solar del edificio manejan placas solares y materiales que reducen el CO₂. Termas de Papallacta materiales de construcción caña, madera certificada y piedra. La hostería Durán tiene una edificación de cemento y madera tradicional.

De acuerdo al segundo criterio *El uso racional del agua*, el hotel Sofía tiene un sistema de ahorro de agua y tratamientos como sistema de hidrolisis salina (piscinas), aguas grises para riego, tratamiento de aguas residuales y sistema de aguas fluviales. Por otro lado las Termas emplean programas de ahorro de agua, utilizan baños composteros, tratamiento de aguas servidas, sistemas de



control y revisión de fugas. La hostería Durán emplea un registro de agua y monitorean por áreas para conocer su consumo.

El tercer criterio *el uso racional de energía*, el hotel Sofía utiliza sistemas de ahorro energético, focos de bajo consumo, molinos de viento, sistemas led paneles luminosos. Las Termas aplican sistemas de ahorro de energía como focos ahorradores, ventiladores acondicionados. La hostería Durán cuenta con focos ahorradores en todas sus instalaciones.

Según el Cuarto criterio *La protección de la biodiversidad*, el hotel Sofía no tiene practicas relacionadas a este criterio. Las Termas manejan programas para la conservación de la biodiversidad y evitar que el ruido y la iluminación afecten la vida silvestre a través de la fundación Terra que realizan capacitaciones constantes para concientizar a empleados y turistas que los visitan. La hostería Durán no cuenta con prácticas ambientales de este criterio.

El quinto criterio *La protección de las áreas naturales*, el hotel Sofía emplea programas de cuidado y control de la amplia variedad de vegetación que existe dentro de las instalaciones también colaboran con proyectos y capacitaciones ambientales. Además las Termas brindan programas de protección y conservación de los ecosistemas y áreas naturales. La hostería Durán no desarrolla prácticas de este criterio.

Finalmente el sexto criterio *la gestión integral de desechos sólidos*, el hotel Sofía disminuye los desechos que envían al vertedero y utilizan materiales reciclables. Las Termas utilizan sistemas de tratamiento de desechos sólidos, trampas de grasas y usan materiales biodegradables. La hostería Durán realiza el reciclaje con la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (Emac), contando con un certificado de entrega de desechos cada dos meses, en diversas fundas de basura dividiendo por categorías papel, cartón, envases, plásticos, cristal, fracción orgánica, aceite vegetal y el sedimento o material volcánico sobrante de las limpiezas del conducto de la vertiente volcánica lo llevan a una escombrera asignada por la Emac.



Todos los criterios antes mencionados se presentan en una tabla que resume los criterios que emplean las empresas en estudio, dentro del ámbito de la sostenibilidad ambiental, los criterios de buenas prácticas ambientales de Rainforest Alliance para Hoteles sostenibles. (Anexo 1).

El gerente de operaciones Ing. Diego Tobar de la empresa encargado de manejar todos los procesos ambientales de la empresa, alega que todo lo que se ha realizado en materia ambiental ha sido en beneficio del balneario, la aplicación de mejoras ambientales a través de los estudios y el manejo de prácticas ambientales regidas a su alcance y las necesidades de la empresa. Por otra parte la hostería Durán en sus proyecciones a futuro quiere direccionar los procesos tradicionales que actualmente maneja en las fuentes hídricas, esto basado en los criterios de la norma de Smart Voyager (Anexo 5).

La empresa deberá incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionada al tema turístico con una estrategia socio ambiental definido y con sus procedimientos respectivos, reducir los impactos negativos que generen las áreas funcionales que deben tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental. Es decir apoyar y promover la conservación del medio ambiente, el buen uso de los recursos naturales implementando un manejo sustentable de la operación, mitigar y compensar los daños dentro del entorno, evitando la extracción de recursos naturales en los sitios que se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas y endémicas de la zona.



La operación turística debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de los trabajadores y familias, deberá recibir continuamente educación en temas de sostenibilidad turística, promover el bienestar de la comunidad local es decir un mutuo desarrollo entre la operación turística y la comunidad. Informar al turista sobre la política ambiental a través de programas de conservación ambiental y cultural, es decir la operación turística debe promover la seguridad de todos los involucrados en la actividad turística, planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales, sin olvidar que todo eso debe ser un servicio de calidad al turista en todos los servicios que ofrece la empresa. Todos estos criterios deberá cumplir la hostería Durán Durán si aplicará la norma de Smart Voyager en su política empresarial a futuro (Anexo 5).



Sección 4: Enfoque a su punto de vista, análisis crítico, argumentos del contexto y reflexiones dentro del ensayo.

4.1 Punto de vista

La hostería Durán es uno de los primeros balnearios de la parroquia Baños de la ciudad de Cuenca reconocido por la riqueza termal a nivel local y nacional privilegiada por las fuentes hídricas que abastecen a los balnearios de la hostería, estos pueden ser aprovechados para el crecimiento turístico basados en criterios de sostenibilidad ambiental de Smart Voyager con el objetivo de suministrar parámetros de desempeño social y ambiental de buenas prácticas ambientales en la operación turística.

4.2 Análisis crítico

Las empresas dedicadas al termalismo son una de las fuentes de ingreso de la parroquia Baños. Las aguas termales son un recurso que puede agotarse sino se toman medidas ambientales responsables mediante la participación de las hosterías y de la Junta Parroquial de Baños para conservar y preservar las fuentes hídricas existentes en la parroquia y sus alrededores. La hostería Durán es una empresa reconocida turísticamente que se abastece del agua termal por esta razón sus prácticas tradicionales deberían direccionarse a un nivel de gestión ambiental.

4.3 Argumento del contexto

Las prácticas sostenibles deben tener prioridad, en las empresas para seguir operando a futuro con el fin de mejorar el desarrollo económica, social y ambiental enfocándose en el respeto a la naturaleza, la conservación de los recursos, reducción de residuos y la colaboración con las comunidades más cercanas, para reducir los impactos negativos que está causando en el planeta, todo esto a la vez genera impacto económico y reconocimiento.

La sostenibilidad ambiental debe ser un referente estratégico en la hostería Durán para funcionar eficientemente a futuro, tomando en cuenta que las



fuentes hídricas son de vital importancia y su principal fuente de ingreso se basa en esta actividad turística. De esta manera se protege el capital humano y natural para asegurar la supervivencia de las operaciones turísticas por ser más profesionales y responsables con el medio ambiente todo debe medirse equilibradamente en el uso y consumo de los recursos.

4.4 Reflexión dentro del ensayo

La hostería Durán deberá cumplir con los procesos ambientales de Smart Voyager para una certificación de turismo sostenible, deberá cumplir con trece criterios de aplicación para mejorar el funcionamiento a futuro y cuidar sus fuentes hídricas que son utilizadas como recurso principal de abastecimiento dentro del balneario (Anexo 2).

Todos estos procesos de certificación ambiental deberán cumplirse rigurosamente dentro de la empresa, el cumplimiento de la norma que se evaluara mediante entrevistas, observación de campo y revisión de documentos serán el resultado de las auditorías de los procesos ambientales regidos a la norma, es decir a través de un impacto equilibrando en las actividades económicas, sociales y ambientales. Esto mejorará el funcionamiento y reconocimiento de operar responsablemente para futuras generaciones será una de las primeras empresas que considere una certificación ambiental en su manera de operar.



CONCLUSIONES

1. El ambiente ha estado comprometido en todas las actividades humanas en especial en el crecimiento económico y en el desarrollo social a nivel mundial, sin embargo la mejor manera de proteger, es tomando conciencia de los cambios que está sufriendo el planeta a raíz del cambio climático y con ello contribuir a nuevas acciones, no solo como un asunto empresarial sino como la obligación de todos de conservar y preservar los recursos naturales que existen en la actualidad y se están tomando medidas que incluyan proyectos sostenibles reales y prácticos que dé como resultado equilibrado entre la actividad humana y los recursos naturales para así no comprometer a las futuras generaciones.
2. Es importante que las empresas adquieran un compromiso serio y responsable con el medioambiente y el desarrollo sostenible que les permite una mejor dirección y aprovechamiento de los recursos naturales enfocados en una actividad económica que comprometa a la naturaleza con el hombre creando un balance justo y racional.



RECOMENDACIONES

1. La junta parroquial de baños debe intervenir en proyectos y programas de mejoras para instalar nuevas recicladoras, considerando que la zona es turística, esto ha generado la contaminación en las vertientes hídricas y en las áreas verdes de la parroquia Baños.
2. Realizar un estudio profundo de la trascendencia de las fuentes hídricas para conocer sobre este privilegiado recurso.
3. Realizar un estudio ambiental de las descargas líquidas de los balnearios para conocer el manejo de sustancia y productos peligrosos que se puedan utilizar en el interior de la empresa y que puedan ser vertidos al sistema de alcantarillado público.
4. Es importante que la junta parroquial de Baños se comprometa con la comunidad a colaborar responsablemente para cuidar y conservar los recursos hídricos y áreas verdes.
5. Promover campañas de reciclaje en la parroquia, en especial las empresas dedicadas al termalismo y turismo de la zona.



BIBLIOGRAFÍA

Textos Consultados

Dourojeanni, A. *La Dinámica Del Desarrollo Sustentable y Sostenible. XV Congreso*, 1999.

Gilbert, P. *Perspectivas de Sostenibilidad Energética en los Países de la Comunidad Andina*. 2008.

Jiménez Martínez, Alfonso de Jesús. *Desarrollo Turístico y Sostenibilidad 3 ejes*. Argentina, Fracom, 2009.

Martínez. L, A. *Los derechos de la naturaleza*.2011.

Nare.E, L. *La Sostenibilidad Como Proceso De Equilibrio Dinámico Y Adaptación al Cambio*, ICE Desarrollo Sostenible, 65-84. 2002.

Quiroga, R. *Indicadores de Sostenibilidad Ambiental y de Desarrollo Sostenible, Estado Del Arte y Perspectivas de Manuales y División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos*, 1-124, 2001.



Fuentes Electrónicas

Organización De Las Naciones Unidas. "Sostenibilidad Ambiental". *Internet.*

http://www.un.org: Acceso 10 mayo del 2015.

Organización Mundial del Turismo. "Turismo sostenible y Gestión Medioambiental". *Internet. http://www2.unwto.org/es. Acceso: 14 Mayo del 2015.*

TermasdePapallacta.Historia".*Internet.http://www.termaspapallacta.com/?gclid=CMOwirbZ9sYCFdUXHwodapII-g: 12 mayo 2015.*

Hostería Durán Durán. "Historia". *Internet. Http://www.termasdepapallacta.com. Acceso: 12 mayo 2015.*

Desarrollo.sostenible"Origenyevolución".*Internet.http://www.absostenible.es/ind ex.php?id=5.Acceso: 16 junio 2015.*

Avenida Sofía & spa. "certificación leed. *Internet.*

"http://www.hosteltur.com/comunidad/nota/000841_el-avenida-sofia-es-el- primer-hotel-de-europa-que-recibe-el-certificado-leed-platinum-como- edificio-sostenible.html.Acceso: 18 junio 2015.

Rockwool. "avenida Sofía & *Internet.*

Spa".http://www.rockwool.es/noticias/noticias+rockwool+2015/article?docu ment=1817. Acceso: 20 junio 2015.

Organización de las Naciones Unidas "Conferencias de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente el Desarrollo". *Internet.*

http://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html. Acceso 20-25 julio 2015.

Certificación de Smart voyager, "criterios ambientales". Internet.

https://es.scribd.com/collections/2339778/SMART-VOYAGER-NORMS- www-smartvoyager-org. Acceso 18 mayo 2015.



Estándar para hoteles y servicios de alojamiento. “*Rainforest Alliance*”.

Internet. .<http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/uploads/3/TO-02%20Est%C3%A1ndar%20para%20Hoteles%20y%20Servicios%20de%20Alojamiento%2027Ene2015.pdf>. Acceso 25 junio 2015.

Conferencia BioEconomic I. Certificación de liderazgo y energía leed. *Internet.*

http://www.ithotelero.com/ai1ec_event/3039/?instance_id=. Acceso 25 junio del 2015.

Conferencia BioEconomic II Certificación de liderazgo y energía leed. *Internet.*

<http://isturformacion.com/blog/ii-conferencia-bioeconomic-certificacion-leed-2015/>. acceso 24 de junio del 2015.

Conferencia BioEconomic III. ”Certificación de liderazgo y energía leed.

Internet. <http://isturformacion.com/blog/iii-conferencia-bioeconomic-certificacion-leed/>. Acceso 26 junio del 2015.

Turismo sostenible. “*Importancia en el Cuidado del Medio Ambiente*”. *Internet*

<http://riat.ugal.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>: Acceso 20 junio 2015.



GLOSARIO

1. *Roca rockwool* está formado por una red de fibras que aprisionan células de aire seco y se compone de basalto y aglutinantes.
2. *Basalto roca volcánica negra verdosa*.
3. *Conductos de climatización* acondicionamiento del aire.
4. *Sistema de hidrolisis salina* descomposición de ciertos compuestos orgánicos por acción del agua.
5. *Ácido sulfúrico* es un compuesto químico corrosivo que cuenta con la propiedad de ser fuertemente ácidos y contar con un gran poder deshidratante.
6. *Baños composteros* se caracteriza por no utilizar agua corriente, sino utilizar las capacidades de fermentación aerobia y la desecación para degradar la materia fecal.
7. *Área termolúdica* es la utilización de las propiedades de los beneficios del Agua termal para descansar, recuperar la vitalidad y el bienestar.



ANEXOS

Anexo 1

Criterios Sostenibles Ambiental	Hotel Boutique & Spa Sofía	Termas de Papallacta	Hostería & Spa Durán Durán
Cambio climático	✓	✓	✓
Uso racional del agua	✓	✓	X
Uso racional de la energía	✓	✓	X
Protección de la biodiversidad	✓	✓	X
Protección de la áreas naturales	✓	✓	X
Gestión integral de desechos solidos	✓	✓	✓

Autora: María José Miranda



Fuente: Criterios de Rainforest Alliance para hoteles sostenibles 2015

Fecha: 7 de julio del 2015

Anexo 2 Criterios de Smart Voyager



Título: Certificación Smart Voyager

Autora: María José Miranda

Fuente: Guía de certificación turística

Fecha: 7 de julio del 2015

Anexo 3



Autora: María José Miranda
Fuente: Hostería Durán Durán
Fecha: 7 de julio del 2015.

Anexo 4



Autora: María José Miranda
Fuente: Hostería Durán Durán
Fecha: 7 de julio del 2015



Anexo 5

Título: Mapa de procesos para obtener una certificación de Smart Voyager

Autora: María José Miranda

Fuente: Guía de certificación turística Smart Voyager

Fecha: 17 de julio del 2015

Anexo 6

Título: Croquis de las descargas hídricas de la hostería Durán Durán

Autora: María José Miranda

Fuente: Hostería Durán Durán

Fecha: 17 de julio del 2015



