



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Análisis comparativo de la gestión sostenible de las Hosterías Sol del Valle y

Chorro de Girón

Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de: Licenciado
en Hotelería

Autoras:

Sandra Paola León Pinos

CI: 0107340531

pao.leon32@hotmail.com

Diana Maribel Zhunio Llanzhi

CI: 0106767940

diana.zhunio12@gmail.com

Directora:

Mgst. Marcela Alexandra Galarza Torres

CI: 0102045655

Cuenca, Ecuador

17/08/2020



Resumen

En la actualidad el tema de la sostenibilidad en la industria hotelera está en crecimiento, debido a un incremento en la demanda de turistas comprometidos con el cuidado y protección del medio ambiente, motivo por el cual el siguiente trabajo de investigación se basa en el “Análisis comparativo de la gestión sostenible de las Hosterías Sol de Valle y Chorro de Girón” por lo que resulta necesario realizar una investigación de la actividad turística y hotelera del cantón Girón, adicional a esto, se llevará a cabo un estudio de las principales características de las hosterías mencionadas anteriormente, mediante un análisis del catastro hotelero del Azuay 2019 y entrevistas a los propietarios.

Para el análisis de la gestión sostenible de las hosterías se toma como referencia la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la versión del año 2005 a fin de dar conocer los beneficios que conlleva aplicar la guía en los ámbitos: empresarial, socio-cultural y ambiental, una vez elaborado dicho análisis, se procederá a realizar la comparación entre las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón con la finalidad de generar propuestas de mejora para una buena práctica sostenible.

Palabras claves: Gestión sostenible, guía de buenas prácticas, sostenibilidad, análisis comparativo, Rainforest Alliance, hostería Sol de Valle, hostería Chorro de Girón



Abstract

Abstract

The issue of sustainability in the hotel industry is currently growing, due to an increase in demand for tourists committed to the care and protection of the environment, therefore, the research work herein is based on the "Comparative Analysis of Sustainable Management in the Hostería Sol del Valle and Chorro de Girón," consequently, it is necessary to perform some research of the tourist and hotel activity at Girón canton, in addition, a study of the main characteristics of the above mentioned inns will be carried out, through an analysis of the hotel cadaster of Azuay 2019 and interviews with proprietors.

For analyzing the inns sustainable management, the Guide to Good Practices for Sustainable Tourism is taken as reference in order to make known the benefits of applying the guide in the fields: business, socio-cultural and environmental, once this analysis has been prepared, the comparison will be made between the Sol del Valle and Chorro de Girón inns in order to generate proposals for improvement for a good sustainable practice.

Keywords: Sustainable management. Good practice guide. Sustainability. Comparative analysis. Rainforest Alliance. Hostería Sol de Valle. Hostería Chorro de Girón.

Proyecto: "Análisis comparativo de la gestión sostenible de las Hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón"

Autor(es): Sandra Paola León Pinos y Diana Maribel Zhunio Llanzi

Ms.C. Alexandra Galarza Torres

Certificado de Precisión FCH-TR-99

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 8 de junio de 2020

Elaborado por: GEAV _____
cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



Índice del Trabajo

CAPÍTULO I	20
SITUACIÓN ACTUAL DE LAS HOSTERÍAS SOL DEL VALLE Y CHORRO DE GIRÓN	20
Introducción	20
1.1. Hotelería.....	21
1.1.1. Antecedentes de la hotelería en el cantón Girón	21
1.2. Hostería Sol del Valle.....	24
1.2.1. Ubicación.....	24
1.2.2. Datos generales de la Hostería Sol del Valle	24
1.2.3. Registro del catastro.....	26
1.2.4. Servicios de la Hostería Sol del Valle	26
1.2.5. Tarifas de la Hostería Sol del Valle	32
1.3. Hostería Chorro de Girón	33
1.3.1. Ubicación.....	33
1.3.2. Datos generales de la Hostería Chorro de Girón.....	34
1.3.3. Registro de catastro.....	35
1.3.4. Servicios de la Hostería Chorro de Girón	35
1.3.5. Tarifas de la Hostería Chorro de Girón.....	43
CAPITULO II	44
ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE ACORDE A LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN LAS HOSTERÍAS SOL DEL VALLE Y CHORRO DE GIRÓN.....	44
Introducción	44
2.1. Generalidades de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible	45
2.2. Beneficios de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.....	46
2.2.1. Ámbito Empresarial	47
2.2.2. Ámbito Socio-cultural.....	53
2.2.3. Ámbito Ambiental	58
2.3. Estudio de caso.....	68
2.3.1. Hostería Sol del Valle	68
2.3.2. Hostería Chorro de Girón	100
CAPITULO III	140



COMPARACIÓN DE RESULTADOS	140
Introducción	140
3.1. Evaluación comparativa del cumplimiento de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón.....	141
3.2. Interpretación de los resultados obtenidos.....	174
Conclusiones.....	183
Recomendaciones.....	185
ANEXOS	187
Bibliografía	266



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación del cantón Girón	21
Ilustración 2: Casa de los Tratados de Girón- primer albergue	22
Ilustración 3: Ubicación Hostería Sol del Valle	24
Ilustración 4: Hostería Sol del Valle.....	25
Ilustración 5: Piscina de la Hostería Sol del Valle	27
Ilustración 6: Sauna e hidromasaje de la Hostería Sol del Valle	27
Ilustración 7: Canchas deportivas de la Hostería Sol del Valle	28
Ilustración 8: Mesa de villar de la Hostería Sol del Valle.....	28
Ilustración 9: Mesas de fútbolín de la Hostería Sol del Valle.....	29
Ilustración 10: Parqueadero de la Hostería Sol del Valle	29
Ilustración 11: Salón de eventos Sol del Valle	30
Ilustración 12: Menú restaurante - Sol del Valle	30
Ilustración 13: Menú restaurante - Sol del Valle.....	31
Ilustración 14: Habitaciones - Hostería Sol del Valle.....	31
Ilustración 15: Habitación - Sol del Valle	32
Ilustración 16: Ubicación de la Hostería Chorro de Girón	33
Ilustración 17: Hostería Chorro de Girón.....	34
Ilustración 18: Hostería Chorro de Girón.....	35
Ilustración 19: Canchas de la Hostería Chorro de Girón	36
Ilustración 20: Parqueadero - Hostería Chorro de Girón.....	36
Ilustración 21: Puente tibetano	37
Ilustración 22: Canopy (ida)	38
Ilustración 23: Canopy (vuelta).....	38
Ilustración 24: Columpio - Hostería Chorro de Girón.....	39
Ilustración 25: Columpio Hostería Chorro de Girón(vista a la hostería)	39
Ilustración 26: Pesca deportiva	40
Ilustración 27: Caballos para la cabalgata.....	40
Ilustración 28: Servicio de guianza.....	41
Ilustración 29: Restaurante 1 - Hostería Chorro de Girón	41
Ilustración 30: Restaurante 2- Hostería Chorro de Girón	42
Ilustración 31: Logo -Rainforest Alliance Certified.....	46
Ilustración 32: Políticas empresariales de la Hostería Sol del Valle	70
Ilustración 33: Check out - Hostería Sol del Valle	71
Ilustración 34: Horario de atención de desayunos en la Hostería Sol del Valle.....	71
Ilustración 35: Horarios de atención del restaurante en la Hostería Sol del Valle	72
Ilustración 36: Tarifas de la Hostería Sol del Valle	72
Ilustración 37: Rótulos de seguridad - Hostería Sol del Valle.....	76
Ilustración 38: Extintor - Hostería Sol del Valle	77
Ilustración 39: Informe de trabajos en la Hostería Sol del Valle	77
Ilustración 40: Rótulo de Salubridad.....	77
Ilustración 41: Facebook - Hostería Sol del Valle.....	78
Ilustración 42: Informe de gastos de mejora - Hostería Sol del Valle.....	82
Ilustración 43: Normas sociales de la Hostería Sol del Valle	83



Ilustración 44: Señalética de ahorro de agua de la Hostería Sol del Valle	86
Ilustración 45: Señalética de ahorro de energía de la Hostería Sol del Valle	87
Ilustración 46: Calculo de huella ecológica institucional	87
Ilustración 47: Factura enero 2020, consumo agua - Hostería Sol del Valle	89
Ilustración 48: Total factura enero 2020, consumo agua - Hostería Sol del Valle	90
Ilustración 49: Ventanas de la Hostería Sol del Valle	90
Ilustración 50: Iluminación en el jardín	91
Ilustración 51: Condensador de energía de la Hostería Sol del Valle	92
Ilustración 52: Factura enero 2020, consumo energía - Hostería Sol del Valle	93
Ilustración 53: Total factura enero 2020, consumo energía - Hostería Sol del Valle ...	93
Ilustración 54: Vegetación alrededor de la Hostería Sol del Valle	94
Ilustración 55: Jardín de la Hostería Sol del Valle	94
Ilustración 56: Flora en la Hostería Sol del Valle	95
Ilustración 57: Tachos de basura - Hostería Sol del Valle	96
Ilustración 58: Capacitación de primeros auxilios en la hostería Chorro de Girón	105
Ilustración 59: Capacitación de seguridad en la hostería Chorro de Girón	106
Ilustración 60: Rótulo prohibido fumar - hostería Chorro de Girón	107
Ilustración 61: Rótulo con indicaciones - hostería Chorro de Girón	108
Ilustración 62: Extintor de fuego - hostería Chorro de Girón	108
Ilustración 63: Equipos de seguridad - hostería Chorro de Girón	109
Ilustración 64: Normas de seguridad - hostería Chorro de Girón	109
Ilustración 65: Reglas para usar el canopy - hostería Chorro de Girón	110
Ilustración 66: Página de facebook, hostería Chorro de Girón	111
Ilustración 67: Horno de leña de la Hostería Chorro de Girón	116
Ilustración 68: Evento de la comunidad del Chorro de Girón	117
Ilustración 69: Capacitación primeros auxilios en la hostería Chorro de Girón	117
Ilustración 70: Grupos estudiantiles en la hostería Chorro de Girón	118
Ilustración 71: Carné de personal con discapacidad	119
Ilustración 72: Grupos de danza folklórica	120
Ilustración 73: Artesanías en las hosterías Chorro de Girón	121
Ilustración 74: Promoción de festividades del cantón Girón	121
Ilustración 75: Vegetación nativa - hostería Chorro de Girón	124
Ilustración 76: Cascada de Girón	125
Ilustración 77: Calculadora de huella ecológica	125
Ilustración 78: Iluminación en el restaurante de la hostería Chorro de Girón	127
Ilustración 79: Factura de pago - Hostería Chorro de Girón	128
Ilustración 80: Valor a pagar por consumo de energía noviembre - Chorro de Girón	129
Ilustración 81: Biodiversidad de la cascada del Chorro de Girón	130
Ilustración 82: Biodiversidad de la hostería Chorro de Girón	130
Ilustración 83: Área verde - hostería Chorro de Girón	131
Ilustración 84: Jardín hostería Chorro de Girón	131
Ilustración 85: Huerta - hostería Chorro de Girón	132
Ilustración 86: Restaurante 2 - hostería Chorro de Girón	133
Ilustración 87: Interior del Restaurante - hostería Chorro de Girón	133



Ilustración 88: Traga luces en el restaurante de la hostería Chorro de Girón	134
Ilustración 89: Fundación Jocotoco	255
Ilustración 90: Parque Nacional el Cajas.....	255
Ilustración 91: Área de recreación Quimsacocha	255
Ilustración 92: Parque Río Negro	256
Ilustración 93: Aliso	258
Ilustración 94: Duco.....	258
Ilustración 95: Pumamaqui	259
Ilustración 96: Huahual.....	259
Ilustración 97: Guaylo.....	260
Ilustración 98: Shiñan.....	260
Ilustración 99: Tucán Andino.....	262
Ilustración 100: Azulejo	262
Ilustración 101: Pava de Monte.....	263
Ilustración 102: Venado.....	263

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Consumo de agua por mes (2019)	89
Gráfico 2: Gráfico comparativo de gastos de energía de la Hostería Sol del Valle	92
Gráfico 3: Gráfico comparativo consumo de energía - hostería Chorro de Girón	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019.....	23
Tabla 2: Registro del catastro de actividades turísticas del Azuay 2019	26
Tabla 3: Distribución de las habitaciones	32
Tabla 4: Tarifas de hospedaje Sol del Valle	32
Tabla 5: Tarifas de servicio de instalaciones Sol del Valle	33
Tabla 6: Registro del catastro de actividades turísticas del Azuay 2019	35
Tabla 7: Menú - Hostería Chorro de Girón	42
Tabla 8: Trifas de hospedaje - Chorro de Girón	43
Tabla 9: Tarifas de servicios de entretenimiento - Hostería Chorro de Girón	43
Tabla 10: Políticas generales de la Hostería Sol del Valle	71
Tabla 11: Proveedores de la Hostería Sol del Valle	74
Tabla 12: Porcentaje de cumplimiento en la Hostería Sol del Valle – ámbito empresarial	81
Tabla 13: Listado de personal Hostería Sol del Valle	82
Tabla 14: Porcentaje de cumplimiento de la Hostería Sol del Valle - ámbito socio-cultural.....	85
Tabla 15: Consumo de agua año 2019 - Hostería Sol del Valle	88
Tabla 16: Cuadro comparativo del consumo de energía de la Hostería Sol del Valle de los años 2018, 2019,2020	91



Tabla 17: Porcentaje de cumplimiento de la Hostería Sol del Valle - ámbito ambiental	100
Tabla 18: Lista de proveedores de la hostería Chorro de Girón	103
Tabla 19: Lista de capacitaciones en la hostería Chorro de Girón	105
Tabla 20: Porcentaje de cumplimiento ámbito empresarial - hostería Chorro de Girón	114
Tabla 21: Listado de personal de la hostería Chorro de Girón	115
Tabla 22: Proveedores locales de la hostería Chorro de Girón	116
Tabla 23: Porcentaje de cumplimiento ámbito socio-cultural - hostería Chorro de Girón	123
Tabla 24: Tabla comparativo de consumo de energía - hostería Chorro de Girón	127
Tabla 25: Porcentaje de cumplimiento ámbito ambiental - hostería Chorro de Girón	139
Tabla 26: Porcentaje promedio final por ámbito del capítulo 2	139
Tabla 27: Comparación de resultados de la gestión de sostenibilidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	142
Tabla 28: Comparación de resultados de la gestión de calidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	145
Tabla 29: Comparación de resultados de la gestión de recursos humanos entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	147
Tabla 30: Comparación de resultados de la gestión financiera contable entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	148
Tabla 31: Comparación de resultados de la gestión de seguridad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	150
Tabla 32: Comparación de resultados de la gestión de comunicación y mercadeo entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	151
Tabla 33: Comparación de resultados - La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	154
Tabla 34: Comparación de resultados - La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	155
Tabla 35: Comparación de resultados - La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	157
Tabla 36: Comparación de resultados - La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	158
Tabla 37: Comparación de resultados del calentamiento global entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	159
Tabla 38: Comparación de resultados del Recurso Agua entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	161
Tabla 39: Comparación de resultados del recurso energía entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	163
Tabla 40: Comparación de resultados de la Biodiversidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	165
Tabla 41: Comparación de resultados de la biodiversidad en los jardines entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	167



Tabla 42: Comparación de resultados de las áreas naturales protegidas y de conservación; reservas naturales privadas entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	169
Tabla 43: Comparación de resultados de la contaminación entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	171
Tabla 44: Comparación de resultados de los desechos sólidos entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón.....	173
Tabla 45: Comparación de resultados de la educación ambiental entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	174
Tabla 46: Análisis FODA de la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón	177
Tabla 47: Porcentaje promedio final - ámbito empresarial.....	177
Tabla 48: Porcentaje promedio final - ámbito socio cultural	178
Tabla 49: Porcentaje promedio final - ámbito ambiental.....	179
Tabla 50: Porcentaje final	181

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Check List realizada a la Hostería Sol del Valle.....	195
Anexo 2: Check List realizada a la hostería Chorro de Girón.....	203
Anexo 3: Propuesta de misión, visión, valores y política de sostenibilidad para la Hostería Sol del Valle.....	205
Anexo 4: Propuesta de misión, visión, valores y política de sostenibilidad para la Hostería Chorro de Girón	207
Anexo 5: Propuesta de políticas generales para las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón	210
Anexo 6: Propuesta - Manual de procesos y procedimientos	216
Anexo 7: Propuesta de hoja de registro para el departamento de recepción.....	218
Anexo 8: Propuesta registro de suministros y catálogo de proveedores	220
Anexo 9: Propuesta de hoja de registro para el departamento de ama de llaves para habitaciones	222
Anexo 10: Propuesta de hoja de registro y control para el departamento de ama de llaves – áreas públicas.....	224
Anexo 11: Propuesta - Registro de productos para el departamento de alimentos y bebidas.....	226
Anexo 12: Propuesta de registro de mantenimiento de equipos	228
Anexo 13: Políticas de contratación de proveedores	230
Anexo 14: Propuesta de monitoreo y acciones correctivas - Ama de Llaves.....	232
Anexo 15: Propuesta y acciones correctivas – Recepción.....	234
Anexo 16: Propuesta y acciones correctivas – Alimentos y bebidas (Cocina)	236
Anexo 17: Propuesta y acciones correctivas - AAyBB (Servicio de restaurante)	238
Anexo 18: Propuesta y acciones correctivas – Mantenimiento (Jardines)	240



Anexo 19: Propuesta y acciones correctivas - Mantenimiento (equipos)	242
Anexo 20: Propuesta de perfil de puestos de trabajo	245
Anexo 21: Propuesta de registro de inventario de equipos	247
Anexo 22: Propuesta - Política de contribución a la comunidad local - Hostería Sol del Valle	249
Anexo 23: Propuesta de auto-evaluación sobre la percepción del negocio dentro de la comunidad local	251
Anexo 24: Políticas de contratación de personal	253
Anexo 25: Propuesta de inventario de las reservas naturales protegidas de la provincia del Azuay	256
Anexo 26: Propuesta de inventario de flora existente en la hostería Chorro de Girón	260
Anexo 27: Propuesta de inventario de fauna existente en la hostería Chorro de Girón	263
Anexo 28: Aprobación del plan de manejo ambiental de la Hostería Sol del Valle	265



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Diana Maribel Zhunio Llanzhi, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis comparativo de la gestión sostenible en las Hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de mayo de 2020

Diana Maribel Zhunio Llanzhi

C.I: 0106767940



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Sandra Paola León Pinos con CI: 0107340531 en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis comparativo de la gestión sostenible en las Hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de mayo de 2020

Sandra Paola León Pinos

C.I: 0107340531



Cláusula de Propiedad Intelectual

Diana Maribel Zhunio Llanzi, autora del trabajo de titulación “Análisis comparativo de la gestión sostenible en las Hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 15 de mayo de 2020

Diana Maribel Zhunio Llanzi

C.I: 0106767940



Cláusula de Propiedad Intelectual

Sandra Paola León Pinos, autor/a del trabajo de titulación "Análisis comparativo de la gestión sostenible en las Hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 15 de mayo de 2020

Sandra Paola León Pinos

C.I: 0107340531



Dedicatoria

Mi trabajo de titulación se la dedico en primer lugar a Dios por bendecirme en todo momento, por cuidarme, escucharme y permitir que esté aquí culminando una etapa más en mi vida.

De manera muy especial, mi trabajo y esfuerzo la dedico a mis padres Julio y Aida quienes me han ayudado incondicionalmente e hicieron todo lo posible para que yo pudiera obtener mi título universitario.

A mis hermanos: Jorge, Miriam y Erika, quienes me han demostrado que siempre estarán ahí apoyándome y motivándome a seguir adelante.

A mi sobrino Ismael, esa personita que con su inocencia transmite tanta felicidad a mi vida.

Y al núcleo de mi familia mis abuelitos: Lucinda, Manuel, Juana y Julio.

Diana Zhunio Llanzhi



Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres, quiénes con su amor, trabajo y sacrificio me han ayudado cumplir uno más de mis sueños, y por ser la base fundamental para terminar esta carrera.

A mis hermanos/as por su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa, por sus consejos y palabras de aliento que me ayudaron a conseguir un logro más para mi vida.

De manera muy especial a mi tía que es mi segunda madre, quien me ha enseñado que con esfuerzo, valentía y perseverancia se puede conseguir todo lo que se propone en la vida, por su amor, apoyo y entrega en cada momento de mi vida.

Finalmente, a mi bebé que es la luz de mi vida y por ser la razón más grande de todos mis esfuerzos.

Paola León P.



Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta aquí, por escuchar mis oraciones y por darme sabiduría para cumplir mis sueños y metas, así mismo, agradezco profundamente a las personas más importantes en mi vida a mis padres; mis hermanos; mi sobrino y mi novio, por ser quienes me han enseñado a nunca rendirme y me han motivado a seguir adelante a pesar de muchas circunstancias que nos ha tocado pasar, infinitas gracias por estar siempre conmigo, sobre todo por no dejarme sola en esos momentos difíciles a lo largo de mi carrera.

A mi compañera de tesis, mi gran amiga Paolita bella, gracias por la amistad, la paciencia y por tu apoyo incondicional para poder culminar nuestro trabajo de titulación.

Agradezco también a mi Directora de tesis, Mgst. Alexandra Galarza Torres, porque mediante su ayuda, sus conocimientos, experiencias y profesionalismo culminamos el trabajo de titulación exitosamente.

De igual forma agradezco a las Señoras Julia Pérez (propietaria de la Hostería Sol del Valle) y Rosa Pulla (socia de la hostería Chorro de Girón), quienes nos dieron la apertura para poder realizar nuestra investigación.

Diana Zhunio Llanzhi



Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme salud y llenarme de sabiduría durante esta etapa que he logrado culminar con éxito y por ser el pilar fundamental de mi vida.

A mis padres, hermanos/as y familia quienes han confiado en mí y me han apoyado de manera incondicional para cumplir uno más de mis sueños.

A mi compañera de tesis Diana Zhunio, por su amistad, entrega y dedicación en cada instante de nuestra carrera, así como en la realización de nuestro trabajo de titulación, gracias por cada momento vivido en esta larga etapa.

Un agradecimiento muy especial a mi directora de tesis Mgst. Alexandra Galarza por su colaboración durante todo el proceso, quien con sus conocimientos, enseñanzas y orientación hizo posible el desarrollo y culminación exitoso del trabajo.

De igual forma agradezco a los propietarios de la Hostería Sol del Valle y Hostería Chorro de Girón por la apertura brindada en especial a la Señora Julia Pérez y Rosa Pulla quienes nos han dedicado su tiempo para poder hacer efectivo el desarrollo de nuestro trabajo de titulación.

Paola León P.



CAPÍTULO I

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS HOSTERÍAS SOL DEL VALLE Y CHORRO DE GIRÓN

Introducción

En el presente capítulo, se realizará un estudio de la actividad turística y hotelera del cantón Girón, partiendo desde sus inicios, su desarrollo a través del tiempo y finalmente su situación actual, simultáneamente se analizará cuáles son las medidas tomadas por los organismos del cantón para impulsar y mejorar el desarrollo del turismo.

Mediante información proporcionada por el iTur organismo encargado del manejo del turismo de Girón, se obtendrán datos que nos revelarán la importancia de la hotelería y a su vez las medidas que están implementando las autoridades en la “Ordenanza de Turismo Girón 2019” como apoyo al fomento de la actividad turística/hotelera dentro del cantón.

Por otra parte, se llevará a cabo el estudio de las principales características de las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón, para lo cual es preciso el análisis del catastro hotelero del Azuay 2019, el mismo que brindará información de cómo está registrado legalmente el establecimiento año a año dentro del catastro de actividades turísticas.

Además, mediante entrevistas realizadas a los propietarios de los establecimientos se conocerá cuáles fueron los motivos que los impulsaron a implementar un establecimiento de alojamiento y recreación dentro del cantón; conjuntamente, se darán a conocer las instalaciones, habitaciones, facilidades y servicios ofertados para el público, así como también las tarifas establecidas.

1.1. Hotelería

Este punto del primer capítulo se enfoca en la investigación de los antecedentes de la hotelería en el cantón Girón como punto de partida para los siguientes estudios llevados a cabo en las hosterías Chorro de Girón y Sol del Valle.

1.1.1. Antecedentes de la hotelería en el cantón Girón

El cantón Girón está ubicado al Sur-Occidente del Ecuador en la vía Girón Pasaje a 37 kilómetros de la ciudad de Cuenca. El nombre del cantón se lo dio un español llamado Francisco Hernández Girón en el año de 1534, según hechos históricos la primera cultura del cantón fue “Leoquina” en idioma cañarí que traducida al español significa “laguna de culebra o culebra escondida en la laguna” que hace referencia a la laguna de Busa actualmente perteneciente al cantón San Fernando (León, 2014).

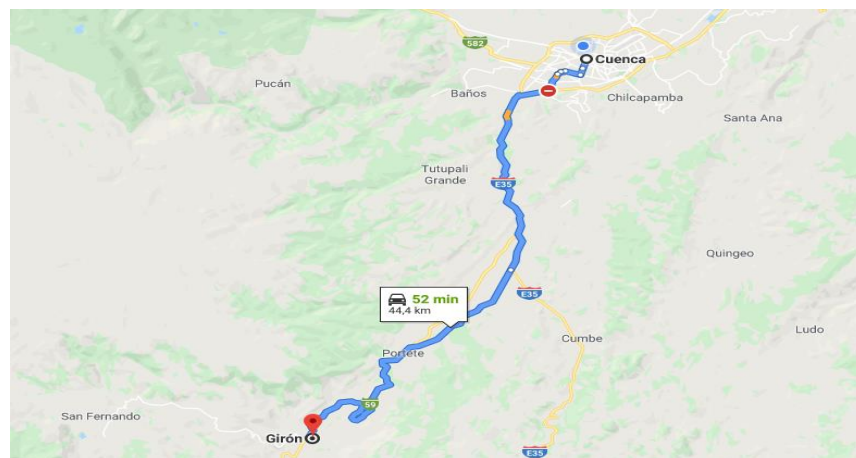


Ilustración 1: Ubicación del cantón Girón

Autor (as): Google maps

Fuente: <https://www.google.com/maps/dir/cuenca/giron/@-3.0453359,-79.1877374,11.3z/dta=!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x91cd18095fc7e881:0xafd08fd090de6ff7!2m2!1d-79.0058965!2d-2.9001285!1m5!1m1!1s0x91ccdba811429231:0xffbac03467ac2f7f!2m2!1d-79.1463868!2d-3.1582299>

Fecha: 17 de diciembre de 2019

Los primeros indicios de la Organización Municipal de Girón se dan después del triunfo de la batalla de Pichincha el 24 de mayo de 1822, bajo el mando del Comandante Joaquín Astudillo y en cuanto a la vida cantonal de Girón tuvo inicio desde fines de la Colonia y durante la República de la Gran Colombia, desde el 7 de septiembre de 1884. (Uzhca. 2017, pp. 33-34)

Hay que mencionar también que el turismo se dio desde las épocas antiguas donde las personas caminaban por largas travesías desde Portovelo, Zaruma y Pasaje las mismas que se dirigían a las poblaciones de Girón, San Fernando, Asunción, Nabón y Cochapata con el único objetivo de comercializar sus alimentos, debido a que sus viajes tomaban horas e inclusive días, los moradores del sector se vieron en la necesidad de brindar posadas, creando albergues para el descanso de los comerciantes, así también por estos senderos transitaron tropas peruanas y gran colombianas en tiempos de guerra. Tomando en cuenta que el primer albergue al cual podían acudir las personas es la que hoy en día se conoce como la “Casa de los Tratados”.



Ilustración 2: Casa de los Tratados de Girón- primer albergue

Autor (as): Achiras.net.ec

Fuente: <http://achiras.net.ec/casa-de-los-tratados-a-100-de-la-batalla/>

Fecha: 03 de diciembre de 2019

El turismo y la hotelería ha crecido con el pasar de los años, dado que un grupo pequeño de familias empezaron con sus emprendimientos aprovechando el clima tropical, primero con diferentes áreas de recreación que a la par fue acompañada por

balnearios y centros de alojamiento (Uzhca 2017), es necesario recalcar que, en la actualidad se está aprovechando las áreas naturales e inversiones privadas como impulso para desarrollo turístico del cantón, a consecuencia de éste desarrollo en la actividad turística, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Girón (GAD) ha visto la necesidad de apoyar dichos emprendimientos mediante regulaciones basada en la ordenanza que regula la planificación, control y gestión de las facultades para el desarrollo de actividades turísticas en el cantón Girón, a través de la unidad de turismo y bajo el Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019. (A. Mora, jefa de la unidad de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Girón, 29 de noviembre de 2019).

A continuación, se presenta el catastro de establecimientos turísticos registrados en la Municipalidad de Girón al año 2019.

Nombre Comercial	Número Registro	Actividad	Clasificación	Categoría	Cantón
Rincón del Río	AGRNAJ00003468	Alojamiento	Hostal	2 Estrellas	Girón
La Posada del Quijote	AGRNAJ00002566	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	Girón
Hostería Sol del Valle	AGRNAJ00001931	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	Girón
Chorro de Girón	0102500680	Alojamiento	Hostería	PRIMERA	Girón
Aventura Park "Hacienda Bellavista"	AGRNAJ00002765	Alojamiento	Hostería	4 Estrellas	Girón
Hostería Bohemia Drinks	AGRNAJ00003218	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	Girón
Inn	AGRNAJ00002054	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	Girón
Hostería Lago de Cristal	AGRNAJ00003741	Alojamiento	Hostería	3 Estrellas	Girón

Tabla 1: Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Autor (as): Unidad de turismo del cantón Girón

Fuente: Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.2. Hostería Sol del Valle

A continuación, se desarrollará una descripción general acerca de las principales características del establecimiento, iniciando por sus antecedentes, ubicación, servicios y tarifas.

1.2.1. Ubicación

La Hostería Sol del Valle se encuentra ubicada en el Valle de Yunguilla a 30 minutos del centro de Girón y a 1 hora y 30 minutos de la ciudad de Cuenca, en el kilómetro 59 en la vía Girón- Pasaje a 200 metros antes del Parque Extremo.

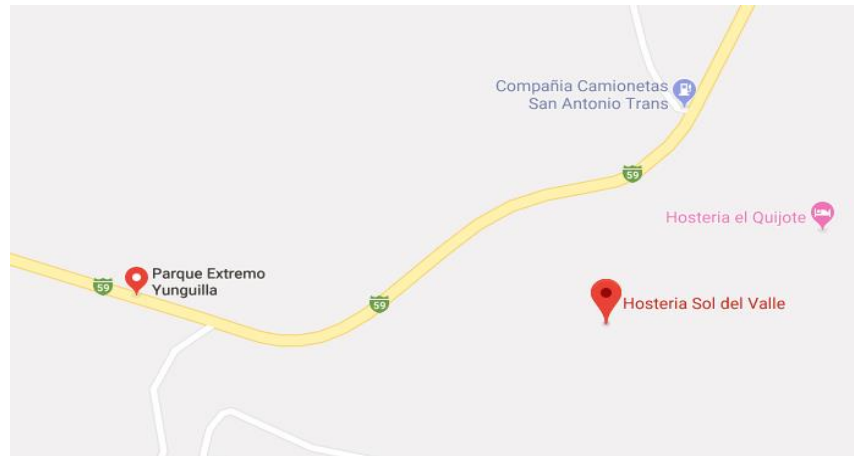


Ilustración 3: Ubicación Hostería Sol del Valle

Autor (as): Google Maps 2019

Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Hosteria+Sol+del+Valle/@-3.267102,-79.2557749,16.28z/data=!4m12!1m6!3m5!1s0x91ccc3108d54f59:0x90c77fd2326d09e3!2sParque+Extremo+Yunguilla!8m2!3d-3.2674559!4d79.2563534!3m4!1s0x91cccedfaa208a87:0x96f3955cec6b6d38!8m2!3d-3.2678905!4d-79.2495453>

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.2.2. Datos generales de la Hostería Sol del Valle

La Hostería Sol del Valle inició sus actividades el 24 de mayo de 2008 cuando la familia Bacuilima Pérez decidió cumplir con uno de sus sueños que era establecer un negocio de recreación y alojamiento en el Valle de Yunguilla, aprovechando la excelente ubicación y el clima cálido del sector, el cual tuvo muy buena acogida por los turistas y

visitantes. En sus inicios la hostería estuvo operada por 4 personas todos ellos miembros de una misma familia, sin embargo, el incremento de los turistas en la hostería llevó a la familia Bacuilima Pérez a contratar 3 personas más para la atención exclusiva de los clientes los fines de semana.

La temporada alta para el establecimiento son los meses de febrero, marzo, junio, julio y agosto, donde la visita de los turistas es sumamente alta, por el contrario, la temporada baja es el mes de septiembre, sin embargo, los otros meses la afluencia de los turistas en la hostería se mantiene en un promedio de 100 turistas por mes, de los cuales el 5% utilizan el servicio de hospedaje con un máximo de 2 noches de alojamiento.

En la actualidad la hostería cuenta con 8 cabañas independientes cada una con su baño privado, además el establecimiento brinda servicios de entretenimiento y cuenta con un restaurante en donde ofrece platos a la carta, comida rápida, bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Cabe recalcar que la infraestructura, servicios, atención al cliente y ubicación son las características predominantes que hacen del establecimiento un ambiente diferente y acogedor que complementado con amplios espacios verdes resaltan la importancia y el compromiso con el cuidado del medio ambiente.



Ilustración 4: Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.2.3. Registro del catastro

HOSTERÍA SOL DEL VALLE	
Establecimiento	Hostería Sol del Valle
Propietario	Julia Tarsila Pérez Chumi
Representante Legal	Julia Tarsila Pérez Chumi
Número de Registro	AGRNAJ00001931 – 0995350368
Actividad Turística	Alojamiento
Tipo	Hostería
Categoría	3 estrellas
RUC	0101202554001
Teléfono	(07) 2100154
Correo Electrónico	juliaperez.6@hotmail.com
Página Web	www.sol-valle.com
Habitaciones	8
Plazas	34
Número de Empleados	4

Tabla 2: Registro del catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Autor (as): Ministerio de Turismo

Fuente: Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.2.4. Servicios de la Hostería Sol del Valle

La Hostería Sol del Valle ofrece servicios de hospedaje, entretenimiento y recreación, brindando a los turistas confort, diversión y seguridad en cada una de las instalaciones del establecimiento. El servicio de recreación y entretenimiento es el principal atractivo de la hostería, el cual cuenta con una diversa sección de lugares de esparcimientos los cuales se describen a continuación:

- **Piscina:** Cuenta una piscina para niños de aproximadamente 3 metros y 90 cm de profundidad con capacidad máxima para 30 niños; piscina para adultos de 13 metros de largo x 7 metros de ancho y 160 cm de profundidad con capacidad máxima para 30 personas; hidromasaje de 2 pisos de 50 cm de profundidad el primer piso, el segundo piso con un metro de profundidad, la misma tiene capacidad máxima para 12 personas. El costo de estos servicios es de: \$4,00 para adultos y \$3,00 para niños que se pagan al ingresar al establecimiento.



Ilustración 5: Piscina de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Sauna:** Con capacidad para 12 personas como máximo, el uso del servicio está incluido en la tarifa que pagan los turistas al momento de su ingreso que tiene un costo \$4,00 para adultos.



Ilustración 6: Sauna e hidromasaje de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Canchas:** Ubicadas en la parte trasera del establecimiento se encuentran las canchas de fútbol que mide 40 metros de largo y 21 metros de ancho y cancha de vóley de 18 metros de largo y 9 metros de ancho, exclusivamente para las

personas que les gusta practicar cualquiera de estos deportes, los accesos a los servicios están incluidos en la tarifa de ingreso, que tiene un costo \$4,00 adultos y \$3,00 niños.



Ilustración 7: Canchas deportivas de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Juegos:** Cuenta con 1 mesa de billar de 250 cm de largo y 120 cm de ancho con un costo de \$2,00 la hora; el espacio tiene una capacidad para 20 personas, también tiene 2 mesas de fútbolín que mide 120 cm de largo y 60 cm de ancho con capacidad para 20 personas y tiene un costo de \$2,00 la hora.



Ilustración 8: Mesa de villar de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Elaboración propia de las autoras
Fecha: 15 de noviembre de 2019



Ilustración 9: Mesas de fútbolín de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Parqueadero:** El servicio del parqueadero es gratuito, ubicado en la parte exterior junto a puerta principal de la hostería, cuenta con una capacidad para 20 vehículos como máximo.



Ilustración 10: Parqueadero de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 15 de noviembre de 2019

- ✓ **Wifi y TV cable:** Ofrece acceso a internet gratuito en todas las áreas del establecimiento, por el contrario, no ofrecen el servicio de televisión por cable.
- ✓ **Salón de eventos:** La hostería ofrece este servicio en las instalaciones del restaurante únicamente durante el día, el salón de eventos tiene capacidad para albergar a máximo 90 personas, tiene un costo de \$ 350.00



Ilustración 11: Salón de eventos Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Restaurante:** Ofrece el servicio de desayuno, platos a la carta, comida rápida, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, con capacidad para 80 personas. El precio de los platos en la hostería va desde \$2.75 a \$3.50 en desayuno, \$0.75 a \$3.50 en comida rápida, \$0.75 a \$2.50 en postres; \$5.50 a \$7.00 en arroces, \$7.00 a \$7.50 en ceviches, \$8,25 a \$8.50 en mariscos, \$7.00 a \$7.75 en carnes, \$6.00 a \$6.50 en pollos y \$0.70 a \$3.00 en bebidas.

DESAYUNOS	
Desayuno Americano (Jugo natural de naranja, tostado, huevo)	3.50
Desayuno Continental (Jugo natural de naranja o manzana)	2.75
Desayuno Sol del Valle (Jugo natural de naranja o manzana, arroz, pollo y papa)	3.00

COMIDA RAPIDA	
Tostado de queso	0.75
Tostado Mixto	1.00
Hamburguesa	3.00
Saltibata	2.50
Papa pollo	3.00
Hot Dog	1.00

POSTRES	
Ensalada de frutas	2.00
Ensalada de frutas con helado	2.50
Postre del día	0.75

Sopas del día	
Sopa del día	2.00

AROCES	
Arroz con Pollo	5.50
Arroz con Camarón	7.00
Arroz Mariscos (camarón, maripón, camarón italiano)	7.00
Churrasco (camarón, pollo, churrasco)	6.75

CEVICHES	
Ceviche de Camarón	7.00
Ceviche Mixto (camarón y corvina)	7.50

MARISCOS	
Camarón Apañado (arroz, ensalada, patatones)	8.50
Camarón a la Plancha (arroz, ensalada, patatones)	8.25
Camarón Revuelto (arroz, ensalada, patatones)	8.50
Corvina Apanada (arroz, ensalada, patatones)	8.50

Nota: Estos precios ya incluyen IVA

Ilustración 12: Menú restaurante - Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019



Ilustración 13: Menú restaurante - Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Habitaciones** La hostería cuenta con un total de 34 plazas disponibles divididas en 8 cabañas con capacidad para alojar a 45 personas, equipadas con baño privado y servicio de internet.



Ilustración 14: Habitaciones - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019



Ilustración 15: Habitación - Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

Distribución de las habitaciones						
Cabañas		Tipo de camas			Precio	
Tipo	#	N° de camas	Medidas	N° literas	Niño	Adulto
Grandes	4	3	2 plazas	2	\$15,00	\$17,50
Pequeñas	4	1	2 plazas	1	\$15,00	\$17,50
Total	8	4		3	\$15,00	\$17,50

Tabla 3: Distribución de las habitaciones
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Información de la Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.2.5. Tarifas de la Hostería Sol del Valle

Tarifas establecidas para el año 2020 en la Hostería Sol del Valle:

Tarifas de servicio de hospedaje	
Adultos	\$17,50
Niños	\$ 15,00
Pareja	\$ 35,00
Estas tarifas incluyen el servicio de desayuno	

Tabla 4: Tarifas de hospedaje Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Información de la Hostería Sol del Valle
Fecha: 15 de noviembre de 2019

Tarifas de servicio de instalaciones	
Adultos	\$ 4,00
Niños (1-10 años)	\$ 3,00

Tabla 5: Tarifas de servicio de instalaciones Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Información de la Hostería Sol del Valle

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.3. Hostería Chorro de Girón

En esta parte se llevará a cabo el desarrollo de las características principales teniendo como punto de partida los antecedentes, seguido por servicios y tarifas, las cuales se detallan a continuación.

1.3.1. Ubicación

La Hostería Chorro de Girón se ubica al Noroeste del cantón Girón en medio de una exuberante vegetación y hermosas cascadas, a 5 km es decir 15 minutos del centro de Girón.



Ilustración 16: Ubicación de la Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Google Maps

Fuente: https://www.google.com/maps/place/EL+CHORRO+DE+GIRON/@-3.1420402,-79.1753684,14.11z/data=!4m5!3m4!1s0x91ccda2fe8deb2cf:0xece6c1d6b2f2_2c9118m2!3d-3.1305344!4d-79.1650163

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.3.2. Datos generales de la Hostería Chorro de Girón

La naturaleza es el principal protagonista de la Hostería Chorro de Girón, sus principales atractivos son: las cascadas, piscinas naturales, flora y fauna nativa, destacada por su clima que varía entre cálido en la zona baja con una temperatura que oscila entre 15 y 16° C y en los páramos con temperatura que va de 6 a 12° C, motivo por el cual en el año 2011 un grupo de cinco emprendedores locales del cantón Girón: Rosa Pulla, Carmen Pulla, Andrés Illescas, Miguel Ángel Ayavaca Araña, Danilo Patiño, quienes tomaron la iniciativa de establecer una asociación llamada “Refugio el Chorro de Girón”, que tiene como principal objetivo preservar y mejorar la actividad turística de la zona, incentivando así al desarrollo e implementación de un turismo sostenible en el sector.

La Hostería Chorro de Girón ofrece servicio de hospedaje y entretenimiento con vistas panorámicas de la zona, el establecimiento está totalmente equipado para cubrir las necesidades de los turistas y visitantes ofreciendo seguridad y comodidad.



Ilustración 17: Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019



Ilustración 18: Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 7 de diciembre de 2019

1.3.3. Registro de catastro

HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN	
Establecimiento	Hostería Chorro de Girón
Propietarios	Rosa Pulla, Carmen Pulla, Andrés Illescas, Miguel Ayavaca, Danilo Patiño
Asociación	Refugio el Chorro
Representante Legal	Miguel Ángel Ayavaca Araña
Número de Registro	0102500680
Actividad Turística	Alojamiento
Tipo	Hostería
Categoría	Primera
RUC	0190423255001
Teléfono	(07) 2830116
Página Web	https://www.facebook.com/elchorrodegiron/
Habitaciones	12
Plazas	48
Número de Empleados	14

Tabla 6: Registro del catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Autor (as): Ministerio de Turismo

Fuente: Catastro de actividades turísticas del Azuay 2019

Fecha: 15 de noviembre de 2019

1.3.4. Servicios de la Hostería Chorro de Girón

La Hostería Chorro de Girón ofrece servicios de hospedaje, recreación y entretenimiento, los mismos que están incluidos en las tarifas:

- **Cancha:** En la parte inferior del establecimiento se encuentra la cancha de fútbol, ésta cancha mide 30 metros de largo y 15 metros de ancho.



Ilustración 19: Canchas de la Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Parqueadero:** El parqueadero es completamente gratuito, tiene una capacidad para 25 vehículos.



Ilustración 20: Parqueadero - Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

Además, cuentan con servicios que tienen costo adicional como:

- **Deportes extremos:** El personal a cargo de estas actividades son profesionales y reciben capacitación cada 15 días por parte de los bomberos del cantón Girón.

- **Puente tibetano:** Es un puente colgante que ofrece vista privilegiada hacia la cascada, tiene 60 metros de largo por 30 metros de altura. Para la seguridad del visitante cuenta con un cable de acero reforzado a cada lado los mismos que soporta hasta 5 toneladas de peso. La persona que desee usar el servicio puede ir solo o acompañado de un experto con un costo de \$3,00.



Ilustración 21: Puente tibetano
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Canopy:** Cuenta con toda la seguridad necesaria para quienes deseen practicar ésta actividad, equipados con dos cables de acero reforzados, cada cable soporta hasta 5 toneladas de peso y tiene una garantía de 5 años; es decir cada 5 años se debe cambiar los cables. La red de ida tiene 650 metros de largo con altura máxima de 95 metros, mientras tanto que, la red de regreso tiene 780 metros de largo y 200 metros de altura en el punto más alto, ésta actividad tiene un valor de \$10,00 (ida y vuelta) así mismo, se puede usar solo el canopy de regreso que tiene un costo de \$6,00 para hacer uso de este servicio es necesario llevar al turista en camioneta hacia la montaña frente a la hostería.



Ilustración 22: Canopy (ida)
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019



Ilustración 23: Canopy (vuelta)
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Columpio:** Al igual que las demás actividades el columpio tiene todas las medidas de seguridad, elaborado a base de hierro y cables de acero reforzados, tiene 12 metros de altura y cuenta con vista hacia la hostería, el valor de ésta actividad es de \$3,00.



Ilustración 24: Columpio - Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 7 de diciembre de 2019



Ilustración 25: Columpio Hostería Chorro de Girón(vista a la hostería)

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Pesca deportiva:** Esta actividad se realiza bajo supervisión en los lagos que están ubicados al extremo izquierdo de la cancha de fútbol, tiene un costo por caña \$1,00 y cada libra de trucha \$3,00.



Ilustración 26: Pesca deportiva
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Cabalgata:** Esta actividad se puede realizar únicamente bajo la supervisión de un profesional con recorridos en medio de la vegetación y espacios verdes, tiene un costo de \$3,00.



Ilustración 27: Caballos para la cabalgata
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Guianza:** Este servicio se presta únicamente hacia la segunda y tercera cascada, cada una con costos que van desde \$20,00 a \$50,00 respectivamente, para el recorrido hacia la tercera cascada es necesario contar con un grupo de mínimo 8 personas.



Ilustración 28: Servicio de guianza
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019

- **Restaurante:** Cuenta con dos restaurantes, el primer restaurante está ubicado junto al parqueadero con capacidad máxima para 80 personas, el segundo está ubicado en la parte superior de la hostería con capacidad para 60 personas, su principal fortaleza es la comida típica, sin embargo, ofrece también comida rápida, bebidas alcohólicas y no alcohólicas.



Ilustración 29: Restaurante 1 - Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 7 de diciembre de 2019



Ilustración 30: Restaurante 2- Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 7 de diciembre de 2019

Los dos restaurantes de la Hostería Chorro de Girón ofrecen el mismo menú, sin embargo, no cuentan con una carta donde los turistas puedan observar los platos, a continuación, se detalla el menú y los precios de cada uno:

Menú – hostería Chorro de Girón	
Trucha Frita	\$ 6,00
Chaulafán	\$ 5,00
Pollo Broster	\$ 4,50
Pan de horno de leña	3 x \$ 1,00
Caldo de Gallina	\$ 3,50
Jarra de jugo	\$ 5,00
Jarra de Canelazo	\$ 5,00
Copa de Canelazo	\$ 1,00
Café	\$ 1,00
Chocolate	\$ 1,00
Agua Aromática	\$ 0,75
Tostadas	\$ 0,75
Salchipapas	\$ 2,00
Bajo reservación	
Cuy	\$ 20,00
Nota: No cuenta con carta establecida	

Tabla 7: Menú - Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Información de la Hostería Chorro de Girón

Fecha: 15 de noviembre de 2019

- **Habitaciones:** Ofrece 12 habitaciones ubicadas en dos diferentes infraestructuras, todas cuentan con baño privado, y en general tiene una capacidad máxima para 48 personas, es preciso describir que las



habitaciones no cuentan con servicio de televisión por cable e internet con el fin de evitar la contaminación ambiental.

1.3.5. Tarifas de la Hostería Chorro de Girón

Tarifas de servicio de hospedaje	
Adulto – Niño	\$10,00
Incluye servicio de desayuno	

Tabla 8: Tarifas de hospedaje - Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Información de la Hostería Chorro de Girón
Fecha: 15 de noviembre de 2019

Tarifas de servicio de entretenimiento		
Visita al chorro	\$ 1,00	Adulto (nacional)
	\$ 0,75	Niño (nacional)
	\$ 2,00	Extranjeros
Puente tibetano	\$3,00	Por persona
Canopy (Ida y Vuelta)	\$10,00	Por persona
Canopy (Vuelta)	\$ 6, 00	
Columpio	\$ 3,00	Por persona
Paquete completo (Puente, Canopy y Columpio)	\$15,00	Por persona
Pesca	\$ 1,00	Por caña
	\$ 3,00	La libra de trucha
Cabalgata	\$ 3,00	Por persona
Guianza	\$20,00	Segunda cascada
	\$50,00	Tercera cascada – mínimo 8 personas

Tabla 9: Tarifas de servicios de entretenimiento - Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Información de la Hostería Chorro de Girón
Fecha: 15 de noviembre de 2019

El objetivo del primer capítulo es determinar las características de las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón, iniciando por los antecedentes, datos generales de cada una de las hosterías, analizando el registro en el catastro de servicios turísticos, explicando cada uno de los servicios y las tarifas, por consiguiente, se ha podido desarrollar cada uno de los puntos establecidos cumpliendo así con el objetivo planteado en este capítulo.



CAPITULO II

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE ACORDE A LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE EN LAS HOSTERÍAS SOL DEL VALLE Y CHORRO DE GIRÓN

Introducción

En el siguiente capítulo se desarrollará un análisis de la gestión sostenible acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón, como primer punto se determinará las generalidades básicas de la Guía de Buenas Prácticas con el objeto de poner en conocimiento cada uno de los aspectos que se debe tener en cuenta para el manejo de una empresa socialmente responsable.

De la misma forma, se analizará los beneficios que conlleva aplicar la guía en las empresas turísticas, mediante un estudio tanto a la Hostería Sol del Valle como a la Hostería Chorro de Girón en los diferentes ámbitos: empresarial, socio-cultural y ambiental a fin de identificar puntos claves y necesarios para la mejora continua de cada hostería.

Además, para alcanzar un desarrollo sostenible en un establecimiento se debe poner en práctica al mismo nivel los tres principios básicos de la guía de buenas prácticas, en primer lugar, el ámbito empresarial con el fin de asegurar el crecimiento económico de la empresa a futuro y beneficio para los colaboradores internos y externos; en segunda instancia el ámbito ambiental mediante el desarrollo de actividades y prácticas sostenibles con el propósito de aportar al cuidado y protección de los recursos naturales; y finalmente el ámbito socio-cultural en el cual la actividad turística debe respetar y preservar las costumbres y tradiciones en donde desarrolla sus actividades sin perjudicar o dañar la cultura de la comunidad.



2.1. Generalidades de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

A partir de los años 60', se ha incrementado la concientización ambiental por parte de las personas, debido a varias problemáticas por el uso inadecuado de los recursos ambientales, sociales y culturales, lo cual se traduce a una crisis ambiental masiva la misma que:

se manifiesta en la existencia y agravamiento de diversos problemas ambientales que afectan el planeta a nivel global; entre los que se encuentran, el calentamiento global de la atmósfera, el agotamiento de la capa de ozono, la contaminación del agua, el aire y los suelos, el agotamiento de la cubierta forestal, la degradación del suelo, y la pérdida de especies, en el ámbito natural; así como la acentuación de las inequidades y contradicciones entre diversos grupos humanos, el menosprecio de múltiples identidades culturales, religiosas y étnicas de minorías, el incremento del desempleo, de la exclusión y marginalidad social, la discriminación por concepto de género o raza, la pobreza, el analfabetismo, así como las dificultades en la alimentación, la educación y la salud pública, en el ámbito social (García, 2017).

Debido a esto, se han creado diversas empresas internacionales sin fines de lucro con la finalidad de preservar y proteger el medio ambiente una de estas es la Rainforest Alliance fundada en el año de 1987 con sede en Nueva York y presente en más de 100 países, la misma que cuenta con la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible (Alianza Mesoamericana por la Biodiversidad, 2019).

La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible desarrollada por la Rainforest Alliance es una herramienta que va dirigida para todas las empresas turísticas que buscan el desarrollo responsable, esta herramienta permite adoptar de manera sencilla las buenas prácticas para una gestión sostenible eficaz y eficiente, la misma que tiene como principales objetivos la optimización de recursos y minimizar los impactos negativos en los ámbitos Empresarial, Socio-Cultural y Ambiental. "La publicación de la guía ha sido producida con el apoyo del Department of Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) del Reino Unido y la Agencia de los Estados Unidos de América

para el Desarrollo Internacional (USAID)” (Rainforest Alliance, 2005, pág. III). Conviene agregar que la Rainforest ofrece auditoría y certificación a partir del año 1989 denominado “Rainforest Alliance Certified™, FSC, Estándares y servicios de carbono” a las empresas turísticas que demuestren cumplir con todos estándares de sostenibilidad.



Ilustración 31: Logo -Rainforest Alliance Certified

Autor (as): Juan Barba

Fuente: <http://fiorentinaflowers.com/index.php/2017/07/17/rainforest-alliance/>

Fecha: 16 de enero de 2020

2.2. Beneficios de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

La Guía de Buenas Prácticas Sostenibles abarca varios beneficios dentro de cada uno de ámbitos, los mismo que si son puestos en práctica de forma adecuada dentro de las hosterías son una fuerte herramienta de promoción y competencia dentro del mercado en vista que existe un aumento de turistas comprometidos con el cuidado del medio ambiente que exigen la práctica y el desarrollo de actividades que estén ligados con el desarrollo sostenible. Dicho lo anterior, será preciso detallar los beneficios en cada uno de los ámbitos que contiene la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.



2.2.1. Ámbito Empresarial

Este ámbito es de gran importancia para la empresa ya que es el eje central de donde parte los recursos para cada una de las prácticas y actividades turísticas, ya que de ellos depende lograr un eficiente desempeño y así alcanzar los objetivos de sostenibilidad planteados por los establecimientos.

2.2.1.1. Gestión de la sostenibilidad

Los principales aspectos con los que debe contar una empresa turística para una correcta gestión de sostenibilidad son: política de sostenibilidad, política empresarial y planificación.

Las empresas deben tener establecidos propósitos, lineamientos y líneas de actuación de carácter económico, sociocultural y ambiental que se ejecuten en un tiempo determinado y a la vez permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. (Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, 2009, págs. 2-6)

2.2.1.1.1. Beneficios

- Se efectúa un manejo adecuado en cuanto a los recursos económicos, financieros, recursos humanos y de calidad en el servicio.
- Ayuda a mantener una empresa sólida, bien organizada y a su vez permite alcanzar los objetivos del establecimiento.
- Representa un nuevo enfoque para hacer negocios con los colaboradores, el cual permite mantener un enfoque con eficacia, eficiencia y productividad entre las partes interesadas.
- Proporciona mayor posibilidad de mantener negocios a largo plazo con beneficios social, económico y ambiental.
- El establecimiento promueve la inclusión social y permite una retroalimentación.



- Mediante una política de sostenibilidad bien elaborada ayuda a preservar la integridad del planeta.
- Motiva a las personas a reducir la huella humana en el planeta.
- Ayuda a identificar de manera precisa los errores y genera mejoras o cambios en los procesos para el buen desarrollo de la empresa.
- Permite un control y seguimientos de las buenas prácticas sostenibles.
(Barcellos de Paula, 2010, pág. 83-86)

2.2.1.2. Gestión de calidad

La gestión de calidad hace referencia a un “conjunto de estructuras, responsabilidades, actividades, recursos y procesos que la organización ha establecido para alcanzar la excelencia. La idea es asegurar que la calidad se aplica en todas las áreas de la empresa y se considera un elemento transversal” (SNV en Centroamérica, Rainforest Alliance y Counterpart International, pág. 93).

La gestión de calidad permite llevar una correcta organización de la rentabilidad y la sostenibilidad de la empresa en diferentes aspectos como: Procesos y procedimientos, administración y dirección, suministros y proveedores, monitoreo y acciones correctivas mediante una adecuada administración que permiten integrar a todos sus colaboradores en la consecución de la calidad deseada de la empresa turística.

2.2.1.2.1. Beneficios

- Mediante una buena gestión de calidad el establecimiento gana prestigio y reconocimiento, es decir, mejora la imagen de la empresa a nivel mundial.
- Mejora los niveles de competitividad y rentabilidad.
- La empresa tiene la posibilidad de llevar cuentas reales de finanzas.
- Permite distinguir las fortalezas y debilidades del establecimiento con relación al personal, procesos y resultados.



- Empresa organizada con metas y objetivos en función al tiempo y recursos a utilizar.
- Mejora la eficiencia operacional de los colaboradores, quienes mantienen conocimientos específicos de los objetivos de la empresa.
- Incrementa la satisfacción y fidelización de los clientes.
- Disminuye las quejas y los reclamos de los huéspedes.
- Genera nuevas alianzas estratégicas con partes interesadas en la gestión.
- Mejora la relación entre empleados y personal administrativo.
- Permite la realización de alianzas estratégicas con los proveedores.
- Permite llevar un control y monitoreo de los recursos, productos y procesos del establecimiento.

(Álvarez, Fraiz, De Río Rama, 2013, págs. 386 - 388)

- Logra mantener una diferenciación en los productos y servicios, por consiguiente, da ventaja competitiva y consigue mayores cuotas de mercado.
- Permite una correcta adecuación de los atractivos para uso turístico en cuanto a: señalización, restauración, información, accesibilidad, capacidad de acogida y sistemas de gestión de calidad de servicio.
- Ayuda a la gestión medioambiental, mediante la creación de "etiquetas" verdes, o adhesión, con la finalidad de motivar a personas a realizar buenas prácticas sostenibles.

(Oyarzún y Szmulewicz, s.f., págs. 93 - 102)

2.2.1.3. Gestión de Recursos Humanos

La gestión de recursos humanos “asume el diseño de un sistema integrado de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas que asegure la utilización eficaz y eficiente del talento humano para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales” (Macías y Aguilera, 2012, pág. 136). Por consiguiente, la gestión de recursos humanos es uno de los aspectos más sustanciales para el éxito de una empresa.



Es preciso indicar que el trabajo del personal deberá ser riguroso ya que influirá directamente en la estructura y en las operaciones de cada uno de los departamentos de la empresa. Además, se debe tener en cuenta que la empresa puede contar con herramientas para trabajar en beneficio de la gestión de recursos humanos de la empresa, como son:

inventario de personal, el reclutamiento y selección, la evaluación del desempeño, los planes de comunicación, los planes de formación y de carrera, los estudios de clima y motivación, la organización del trabajo, la ergonomía, el análisis de las condiciones de trabajo, seguridad y salud, la planificación de recursos humanos y optimización de plantillas, los sistemas de compensación, la estimulación psicosocial y la auditoría. (Macías y Aguilera 2012, pág. 136)

2.2.1.3.1. Beneficios

- Uso eficiente de manuales de puestos.
- Permite que el personal se desempeñe de manera correcta, eficaz y eficiente.
- Permite que los colaboradores estén capacitados y comprometidos con los objetivos de la empresa.
- Permite una buena relación entre el personal administrativo y el personal que están bajo el mando administrativo.
- Ayuda a llevar un control sostenible en cuanto a los recursos a utilizar por el personal.
- Minimiza los errores y mejora la productividad del personal.
- Permite que el personal tome mejores decisiones para la solución de problemas suscitados antes durante y después de la llegada del turista.
- Facilita el compromiso empresarial, social y ambiental de los colaboradores internos del establecimiento.
- Genera un eficiente trabajo en equipo.
- Mejora la calidad de servicio.

(Gómez, Balkin y Cardy, 2008)



2.2.1.4. Gestión financiera contable

La gestión financiera permite la administración de los recursos económicos con los que cuenta la empresa y como consecuencia la rentabilidad de la misma, además cabe señalar que “la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control”. (Córdoba, 2012, pág.3)

2.2.1.4.1. Beneficios

- Fortalece el patrimonio de la empresa.
- Mantiene una estructura financiera sólida y permite un manejo eficiente y eficaz de las herramientas financieras.
- Facilita el cumplimiento de sus objetivos estratégicos de la gestión financiera en el establecimiento.
- Permite identificar la mejor inversión en una negociación, así mismo permite hacer frente a la crisis, costos y riesgos a diferentes situaciones de la empresa.
- Permite la ampliación de mercado.
- Contribuye y asegura el alcance de la sostenibilidad empresarial generando beneficios económicos sociales y empresariales.

(Barcellos de Paula, 2010, págs. 170 - 171)

- Ayuda a identificar de forma precisa los ingresos, costos y gastos en la venta de los productos y servicios.
- Genera, controla, planifica y distribuye los recursos necesarios para la mantener una operatividad efectiva del establecimiento.

(Méndez y Aguado, 2006)

2.2.1.5. Gestión de seguridad

La gestión de la seguridad dentro de la empresa es un aspecto fundamental porque de esto depende el éxito o fracaso en la compra de productos o servicios por parte de los turistas, al respecto La Organización Mundial del Turismo menciona que la seguridad



turística es “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (Citado en Grünewald, 2012, pág. 143). Por lo que una correcta gestión de seguridad dentro de la empresa evitará los daños materiales, así como daños a los colaboradores, convirtiéndose en una ventaja competitiva para la empresa dentro del mercado.

2.2.1.5.1. Beneficios

- Permite un adecuado control de la seguridad en los procesos y protección de la salud en los trabajadores.
- Mejora las condiciones laborales de manera que eviten accidentes y enfermedades del personal, turista o visitantes.
- Reducción de costos relacionado a accidentes y enfermedades causado dentro de las instalaciones de la empresa.
- El establecimiento provee seguridad física y emocional a los turistas y visitantes.
- Personal motivado en mantener la seguridad tanto de ellos como de los turistas y la empresa.

(Terán, 2012, págs. 1, 4, 6, 7)

- Reducción de costos por equipos deteriorados.
- Permite una correcta planificación para el mantenimiento de las instalaciones y los equipos de la empresa.
- Mayor durabilidad de los equipos y herramientas disponibles en el establecimiento.

(Fernández, Peón y Ordás, 2006)

2.2.1.6. Gestión de comunicación y mercadeo

La implementación de la gestión de comunicación y mercadeo es otro aspecto importante para la empresa puesto que actualmente:

Las organizaciones se enfrentan a unos grupos de interés mucho más exigentes en cuanto a información y conocimiento de las actividades que realizan y cómo las mismas



los afectan positiva y negativamente, así como en la satisfacción de sus necesidades, además de un llano proceso donde estas mismas se han tornado más complejas. (Alcalá, Huerta y Linares, 2014, pág. 78)

Es por eso que, las estrategias que adopte la empresa para dar a conocer sus productos y servicios al mercado deben estar sujetas a una correcta planificación, ejecución y control para llegar de forma efectiva a sus clientes y a la vez debe generar:

el punto de apoyo fundamental para todas las actividades relativas a un proceso sistemático de comunicación a niveles internos y externos en la organización, estos a su vez, afectarán tanto la identidad corporativa como la imagen corporativa de la empresa, llevando al posicionamiento o no de la organización. (Alcalá, Huerta y Linares, 2014, pág. 81)

2.2.1.6.1. Beneficios

- Promoción efectiva del establecimiento al mercado.
- Determina su cultura, imagen y reputación de la empresa.
- Genera nuevos vínculos estratégicos y la empresa se posiciona frente al mercado.
- Mantiene una efectiva retroalimentación entre los stakeholders.
- Maximiza los beneficios económicos.
- Facilita alcanzar el objetivo final no solo de la empresa sino también de las personas involucradas y de la comunidad local.

(Orjuela, s.f.)

2.2.2. Ámbito Socio-cultural

El ámbito socio-cultural juega un papel fundamental en las operaciones y el éxito de los establecimientos, debido a que la comunidad juega un papel importante en la venta de los servicios del establecimiento, la relación entre la comunidad y el establecimiento tiene que ser sólida no solo para el cumplimiento de los objetivos sostenibles sino también para alcanzar el beneficio de las partes interesadas.



2.2.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad

El desarrollo de la comunidad donde opera la empresa “es un proceso de desarrollo integral, que conjuga la dimensión territorial, las identidades o dimensión cultural, la dimensión política y la dimensión económica” (Calderón, 2017, pág. 62), es por eso que, la empresa turística debe ser un pilar fundamental en apoyo a las actividades que realicen las personas de la localidad, lo cual ayudará a generar beneficios en concreto y además garantiza la participación activa de la comunidad para un mejor desarrollo y la consecución de objetivos.

2.2.2.1.1. Beneficios

- Mejora el desarrollo socioeconómico de la empresa y de la comunidad local.
 - Mejora la calidad de vida de la comunidad local.
 - Mejora los niveles de educación y conocimiento de la cultura y costumbres de la localidad.
 - Genera fuentes de empleo en la comunidad local.
 - Genera impactos ambientales positivos para el desarrollo local.
 - Permite la inclusión social.
 - Asegura el crecimiento del turismo sostenible de la población local.
 - Conserva efectivamente los recursos naturales de su territorio.
- (Orgaz, 2013)

2.2.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

La empresa turística como ente principal de las operaciones turísticas en la comunidad local, debe lograr un marco de respeto entre los colaboradores durante todo el desarrollo de las actividades. La comunidad al ser uno de los actores fundamentales debe involucrarse con una empresa que mantenga y apoye el respeto por la cultura y costumbres, puesto que muchas veces los turistas visitan ciertos lugares con el propósito de:



consumir aspectos del patrimonio de un determinado emplazamiento con la intención, es de suponer, de comprender tanto el lugar como a quienes viven o vivieron en él. Y esto debería lograrse a través de las imágenes que visualizan en el sitio y de las informaciones complementarias que obtienen mediante folletos y guías escritas, guías humanos, documentales, etc.; pero también mediante el contacto con los anfitriones. (Pastor, 2003)

Haciéndoles así conocedores de lo que representa la cultura dentro de su comunidad e incentivando al respeto de cada uno de sus atractivos ya sean o no parte del producto turístico ofertado por la empresa.

2.2.2.2.1. Beneficios

- Motivan a los clientes integrarse culturalmente con la comunidad local, incentivando siempre el respeto de la misma.
 - Fomenta la conservación de la cultura y la naturaleza local.
 - La empresa adquiere un valor añadido, la cual es reconocida por los visitantes a nivel nacional e internacional.
 - Genera compromisos sociales con los colaboradores internos y externos del establecimiento.
 - Ayuda a mantener alianzas con gremios enfocados en el desarrollo sostenible de la comunidad local y cultural.
 - Genera un comercio justo entre la comunidad local y el establecimiento.
- (Orgaz, 2013)

2.2.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

El rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural es una responsabilidad de organismos públicos y privados, la empresa turística y la comunidad local, sin embargo:

El desarrollo turístico puede favorecer la toma de conciencia acerca del patrimonio natural y cultural y el aumento de los recursos destinados a la protección y la



conservación del patrimonio. Es posible incluso que contribuya a mantener, revivir y potenciar las tradiciones. Sin embargo, las comunidades locales pueden verse afectadas negativamente por la actividad turística. Cuando se llevan adelante proyectos, es importante prever medidas económicas para compensar y corregir los efectos inevitables. Naciones Unidas (2013)

La participación de la comunidad local en la protección del patrimonio se vuelve sumamente importante porque:

Cuando la sociedad se identifica con su patrimonio, tal como ejemplifican muchas asociaciones actuales, se hacen innecesarias las reglamentaciones administrativas puesto que ella misma se convierte en su principal custodio. En caso contrario, las medidas legales encaminadas a su protección y restitución pueden llegar a ser interpretadas, [...] como dañinas a sus intereses y difícilmente se conseguirá algún resultado positivo. (Santana, 2006)

Otro aspecto importante es el rol de la empresa turística para proporcionar valor agregado a la conservación y respeto del patrimonio, en vista de que promociona y le da un valor turístico a la comunidad, se debe agregar también que el trabajo en beneficio al cuidado y protección del patrimonio le da a la empresa un gran posicionamiento frente al mercado que hoy en día buscan destinos que apoyen al turismo sostenible en todos sus aspectos.

2.2.2.3.1. Beneficios

- La empresa turística tiene como oportunidad negocios efectivos con el nicho del turismo cultural.
- Reconocimiento de la empresa a nivel nacional e internacional.
- Difusión del rescate histórico-cultural del patrimonio.
- Mantienen una identidad arquitectónica, tradiciones y costumbres de la población local.
- El establecimiento genera publicidad con partes interesadas por el patrimonio cultural



- Motivan a propios y extraños a mantener la riqueza cultural complementando la cultura y tradiciones (Criollo,2014, págs. 1, 227).

2.2.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

La oferta de actividades culturales por parte de la empresa turística será un elemento clave para atraer turistas lo cual conlleva un trabajo en conjunto con la comunidad local, debido a que será esta quien dé a conocer a los turistas la importancia y el valor de los sitios patrimoniales. Simultáneamente los dos actores deberán tener en cuenta la preservación de los sitios garantizando la experiencia de los turistas, así como el respeto por el lugar. La oferta de productos turísticos deberá ser de forma sustentable en caso de que sea transferida a terceros para su posterior venta, teniendo en cuenta que:

La aplicación sobre productos turísticos concretos, como algunos enmarcados empresarialmente dentro de la oferta cultural, pueden dar la posibilidad de contactos más relajados (más individualizados) y estacionalmente acotados (menos repetitivos). Ello, tal vez, favoreciera el ejercicio de algunas formas de control local, evidentemente no sobre la demanda, pero si sobre los productos, y así las estrategias económicas de los residentes pudieran vincularse directamente con las estrategias de transformación (innovación-renovación) culturales ligadas a la comercialización, no sólo turística, de su cultura. (Santana, 2006)

2.2.2.4.1. Beneficios

- Promueve mayor calidad de experiencia para los turistas.
- Consigue que los turistas y los pobladores de la comunidad local se beneficien del producto turístico.
(Monge y Yagüe, 2016)
- Permite el contacto con las culturas, es decir, los turistas pueden convivir con las poblaciones nativas de la comunidad.
- Fomenta el trabajo en equipo en la que interviene la empresa y la comunidad local.



(Criollo, 2014, pág. 57 -61)

- Mejoran los vínculos económicos a largo plazo entre la comunidad local y el establecimiento.
- El establecimiento podrá ampliar la oferta de servicios con la inclusión de la comunidad.

(González, 2006, pág. 38)

2.2.3. Ámbito Ambiental

El ámbito ambiental es un tema muy importante dentro la actividad turística puesto que, este puede ser positivo si se realiza un uso correcto de los recursos naturales o negativo si no existe conciencia al momento de hacer uso o realizar prácticas turísticas, sin embargo en la actualidad los turistas tienen mayor conciencia ambiental y social razón por la cual, la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible brinda asesoría sobre el uso de adecuado de los recursos y así mantener un balance entre la actividad turística y el medio ambiente.

2.2.3.1. Calentamiento global

El calentamiento global se trata de un grave problema que afecta al medio ambiente en el cual:

El turismo está contribuyendo al calentamiento global a través de las emisiones de dióxido de carbono de los aviones y automóviles, y con el uso de energía de las instalaciones. Pero, la industria turística también es víctima de esta situación, al verse directamente afectada en tres aspectos básicos: el espacio geográfico-turístico, la demanda turística y la oferta turística. (Pulido, 2007, pág. 100)

Este fenómeno traerá consecuencias graves para las empresas turísticas las que tendrán que modificar algunas de sus actividades y prácticas turísticas y a la vez lleva a enfrentarse a gastos elevados de reparación o cambios en su oferta.



2.2.3.1.1. Beneficios

- El establecimiento es reconocido y tomado como ejemplos por las buenas prácticas.
- Disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Crea sensibilidad social y el compromiso entre los gremios de minimizar el impacto del calentamiento global.
- Impulsa a crear estrategias capaces de afrontar los cambios climáticos ante el calentamiento provocado por el sector turístico.
- Incentiva a las personas a modificar el estilo de vida, tanto en el comportamiento como en la movilidad turísticas para la protección del planeta.
- El establecimiento fomenta la actividad local responsable, principalmente en zonas de gran actividad turísticas.
- Minimiza la huella humana y minimiza el impacto negativo del cambio climático para generaciones futuras.

(Pulido, 2007)

2.2.3.2. Recurso agua

El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. (Rainforest Alliance, 2007, pág. 68)

La empresa turística debe emprender trabajos en cuanto al cuidado del agua ya que es una de las industrias que mueve una gran cantidad de personas alrededor del mundo, de igual forma la empresa debe reiterar el compromiso sobre el uso eficiente del agua. Puesto que, el 1% del agua es utilizado por el sector del turismo a nivel mundial y puede reducirse un 23% de este porcentaje con un uso eficiente, además los hoteles pueden reducir la cantidad de consumo por alojado/noche hasta un total de 50%. [Turismo y agua, una relación necesaria, (s.f), pág. 8]



2.2.3.2.1. Beneficios

- Permite una gestión total y eficiente del recurso agua.
- Beneficios económicos, debido a que una buena gestión ayuda a disminuir los gastos innecesarios a causa del mal uso del recurso.
- Permite llevar un control eficiente de gastos mensuales.
- Minimiza las aguas residuales, contribuyendo de esa manera con el bienestar del ecosistema.
- Permite un trabajo eficiente en la reutilización del agua.
- Fomenta a la oferta de productos y servicios con valores ambientales en donde se pueda aprovechar al máximo el recurso sin desperdiciar.
- Toma la iniciativa de obtener aguas regeneradas en condiciones adecuadas.
- Reducir la dependencia de aportes externos de agua.

(Vera, 2006, págs. 155 -178)

2.2.3.3. Recurso energía

La energía es el principal insumo para el desarrollo de los sectores de producción y servicios, por tanto, en el sector turístico la energía juega un papel importante el uso de energías limpias podría dar un mayor impulso a la actividad turística, y a la vez minimizar la producción de contaminantes producidos por la quema de combustibles fósiles. (Lastra, Coloma, Espinosa y Herrera, 2015, pág. 87 - 88)

2.2.3.3.1. Beneficios

- Genera mayor utilidad y permite hacer buen uso de los recursos económico por concepto de recurso energía.
- Refleja una operación eficiente en los equipos eléctricos, minimizando el uso innecesario lo que conlleva un ahorro adecuado en energía.
- Permite llevar un control periódico (mensual) de consumo y recursos económicos que genera el recurso de energía.
- Mejora la vida útil de los aparatos eléctricos.



- El establecimiento gana prestigio por concepto de uso sostenible del recurso energía.
- Ayuda aprovechar al 100% la luz natural y por consiguiente evita gastos por iluminación durante el día.
(López y Vargas, 2013, págs. 133 - 140)

2.2.3.4. Biodiversidad

La biodiversidad hace referencia a todas las especies animales, plantas y todo ser vivo en su hábitat natural y que a la vez hace parte del atractivo turístico de un destino,

Desafortunadamente, el turismo tiene una gran y creciente huella ambiental, y es una fuente de creciente estrés en ecosistemas ya frágiles. Los viajeros, los planificadores y operadores turísticos, los gobiernos, los inversores y los profesionales tienen un interés inherente en la conservación y el uso sostenible de los recursos; la biodiversidad es, después de todo, un activo vital para la industria del turismo. Muchos turistas no volverán a destinos contaminados o degradados. La planificación y la gestión sostenibles son de interés a largo plazo de la industria. (Convention on Biological Diversity [CDB], s.f.)

Una buena gestión por parte de las empresas turísticas hacia la conservación y protección de la biodiversidad trae como resultado el incremento de visitas al destino, cabe recalcar que estos turistas estarán comprometidos con la protección del medio ambiente, cuidado de la biodiversidad y un crecimiento económico para la empresa y la comunidad local.

2.2.3.4.1. Beneficios

- Fomenta a los turistas, visitantes y residentes locales el respeto y la conservación de la biodiversidad del sector.
- Permite un mantenimiento sostenible y de calidad del destino turísticos.
(Rainforest Alliance, 2009)



- La empresa gana prestigio entre los habitantes, turistas y visitantes locales, nacionales e internacionales.
- Genera conciencia en las personas para realizar buenas prácticas sostenibles y permite la conservación de la biodiversidad.
(San Martín Reboloso y Salcedo, 2007)
- Se implementan acciones dirigidas a la seguridad y capacitación en la aplicación de planes de contingencia ante fenómenos naturales, incendio y otros accidentes.
- Permite que la empresa lleve planes de emergencias y control para minimizar los impactos negativos ambientales que genera la empresa.
- El personal, habitantes de la comunidad y turistas se educan para no degradar la biodiversidad del sector.
(López y Vargas, 2013, págs. 133 -150)

2.2.3.5. Biodiversidad en los jardines

Una empresa turística como aporte al fomento de la sostenibilidad puede implementar paneles solares, parques para perros, jardines, huertos ecológicos, panales de abejas y hasta cines al aire libre son algunas de las propuestas que muchos hoteles de ciudad han decidido implementar como aporte al rescate y protección del medio ambiente, además de espacios donde se dé el cultivo de plantas para uso ornamental, alimenticio o recreativo, ya que la demanda de alimentos locales y frescos va en aumento por parte de los turistas y cada vez más establecimientos utilizan sus jardines o, en el caso de los hoteles urbanos, sus azoteas, para cultivar sus propias hierbas aromáticas y vegetales. (Hosteltur, 2019)

2.2.3.5.1. Beneficios

- Mejora la apariencia del establecimiento y crea un ambiente agradable entre el establecimiento y los visitantes.
- La experiencia de los turistas es más satisfactoria gracias a las áreas verdes con plantas nativas del sector que pueden observar alrededor del establecimiento.



- Tener árboles y plantas nativas sembrados en el establecimiento producen sombras las cuales ayudan al equilibrio en el ambiente.
- Se disminuye las plagas como mosquitos, ácaros y otros parásitos.
- Provee a los turistas y visitantes experiencias únicas y satisfactorias en un mismo lugar.
- Compromiso para conservar la biodiversidad y enfrentar la pérdida de las especies nativas.
- Los animales silvestres obtienen alimentos y refugio en el jardín del establecimiento. (San Martín Reboloso y Salcedo, 2007)
- La empresa gana un fuerte prestigio debido al compromiso por la protección y conservación de la fauna. (Vovides, Iglesias, Luna y Balcázar, 2013)

2.2.3.6. Áreas naturales protegidas y de conservación

“Las áreas naturales protegidas son esenciales para la conservación de la biodiversidad. Están destinadas a mantener ecosistemas naturales operativos, actuar como refugios para las especies y mantener procesos ecológicos esenciales”. (Encabo, Mastrocola y Vázquez, 2013, pág. 34). Las empresas turísticas que operan dentro o cerca de cualquier área natural tienen una gran responsabilidad empresarial puesto que todas sus actividades deben estar orientadas a buenas prácticas sostenibles para el cuidado y protección de las mismas.

Un área natural protegida es como un instrumento fundamental para la conservación de la biodiversidad, sobre todo de las especies que se encuentran en peligro de extinción a su vez, estas áreas también contribuyen al bienestar humano y a la reducción de la pobreza, porque ayudan a mantener los servicios ambientales que sustentan la vida de millones de personas. (Conservación Internacional Ecuador, 2014).



2.2.3.6.1. Beneficios

- Fomenta la distinción geográfica de las áreas naturales.
- Motiva a los colaboradores internos y externos al manejo sustentable de las áreas naturales protegidas.
- Los turistas, personal y habitantes de la comunidad se comprometen en la conservación de las áreas naturales.
- Crean proyectos grupales de conservación y generan de nuevas condiciones de vida en las áreas naturales protegidas.
- Fomenta la recuperación de la flora y fauna nativa de la región.
(San Martín Reboloso y Salcedo, 2007)
- El establecimiento gana reconocimiento y potencia con gremios interesado a la conservación de las áreas naturales protegidas.
- Ayuda a la protección de la extracción ilegal de la flora y fauna de la reserva.
(Piñar, García y García Campos, 2012)

2.2.3.7. Reservas naturales y privadas

Las personas a cargo de las reservas naturales y privadas tienen como propósito maximizar el cuidado y protección de la biodiversidad en las áreas naturales, es por eso que:

El crecimiento de las de reservas privadas ha sido considerable. En conjunto con las áreas protegidas privadas aportan a la conservación de recursos naturales de la región una extensión superior a las 250 mil hectáreas, aunque con diferente intensidad según los países. Las principales motivaciones que han impulsado a establecer áreas protegidas privadas son variadas, los motivos medioambientales son importantes, aunque no se puede obviar la importancia que ésta teniendo el auge turístico o las oportunidades de negocio turístico. (Serrano, s.f.)



En relación con el turismo las reservas naturales privadas funcionan con el objetivo de proteger los recursos naturales a través del ecoturismo con el cual generan importantes ingresos que son destinados a la preservación y protección de los mismos.

2.2.3.7.1. Beneficios

- Ayuda a la protección de la reserva natural, principalmente con especies que se encuentran en peligro de extinción, amenazadas y las endémicas de la región.
- La reserva privada puede recibir incentivos económicos de instituciones públicas o privadas para su mantenimiento y conservación.
- Protege los entornos naturales sobretodo en logares donde se desarrolla las actividades turísticas, para evitar deteriorar la reserva.
- La empresa mantiene una relación estratégica con personas locales, ofreciendo tours guiados por personas propias del sector para evitar degradar la reserva.
- Mediante una buena gestión en la reserva natural ayuda a minimizar el cambio climático.

(Vázquez, Carvajal y Aquino, s.f. págs. 251 – 251)

2.2.3.8. Contaminación

“El turismo mundial se ha consolidado como una de las industrias más contaminantes: representa el 8% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero, de las que el 12% corresponden a los viajes aéreos” (Tendencias 21, 2018). Razón por la cual las empresas turísticas deben tomar acciones correctivas dentro de sus actividades y operaciones para minimizar la contaminación, evitar la pérdida y destrucción de los recursos naturales.

2.2.3.8.1. Beneficios

- Impacto positivo percibido por los visitantes potenciales, es decir, la empresa gana prestigio y reconocimiento al ser un establecimiento socialmente responsable con el cuidado de los recursos naturales, agua, energía, suelo y ambiente.



- El establecimiento contribuye y forma parte de un atractivo turístico sano y limpio.
- Ayuda a cuidar salud del personal, residentes locales, turistas y visitantes mediante las buenas prácticas en los procesos operacionales del establecimiento.
- Minimiza la contaminación del ambiente.
- La empresa incorpora una gestión responsable ambiental, lo cual permite crear conciencia y motiva a las personas cuidar el medio ambiente.
- Mejora la calidad de vida de las personas, de la vegetación y de los animales en el sector.
- La empresa puede contribuir con un desarrollo de procesos para la educación y participación que fortalezca la formación de ciudadanos conscientes con el cuidado del medio ambiente.

(Valencia, Suárez, Sánchez, Cardozo, Bonilla y Buitrago, 2009, págs. 90 - 99)

2.2.3.9. Desechos sólidos

Los desechos sólidos responden a las diferentes formas de producción y consumo del ser humano, dentro del sector turístico la producción de desechos representa un grave problema para el cuidado del medio ambiente, ya que pueden provocar daños irreparables en el ecosistema, es así que:

Los desechos y los sistemas de gestión de desechos, o su inexistencia, son otros factores que tienen efectos nocivos en el medio ambiente. En primer lugar, el turismo genera cantidades relativamente grandes de desechos. En segundo lugar, es frecuente que el tratamiento de las aguas residuales sea muy deficiente y que los hoteles viertan aguas negras directamente en el mar. Se estima que, en el Mediterráneo europeo, solo el 30% de las aguas residuales municipales de las ciudades costeras son tratadas antes de ser vertidas al medio natural. Naciones Unidas (2013)

Cuando la empresa turística lleva una apropiada gestión sobre los desechos sólidos ayudará a conservar de mejor manera el entorno en la cual se desarrolla, así como optimizará la calidad de vida de las personas locales apoyando a la protección de la flora y fauna que los rodea.



2.2.3.9.1. Beneficios

- Manejo adecuado de los desechos sólidos que genera la empresa.
- Permite mejorar las condiciones de salubridad de las ciudades y del medio ambiente.
- Favorece al desarrollo económico, social y ambiental en zonas degradadas gracias a la educación y el respeto por el ambiente.
- Mejora el entorno patrimonial, histórico y natural, favoreciendo el atractivo turístico.
- Permite la obtención de recursos eficientes a partir de los residuos: materias primas.
- Ayuda a promover en el manejo adecuado de residuos a través de un proceso de sensibilización.
- Garantiza la sostenibilidad financiera del manejo de los residuos.
(Cooperación Española, 2015)

2.2.3.10. Educación ambiental

La educación ambiental en “el desarrollo de las actividades turísticas, puede convertirse en una herramienta fundamental para minimizar los impactos ambientales, sociales y económicos de la actividad, además de generar los cambios de actitud y comportamientos de las personas en su vida cotidiana”. (Ramos y Fernández, 2013, pág. 297). El aporte de la educación ambiental al desarrollo turístico debe ser desde los valores, comportamientos y actitudes de los turistas frente al lugar de destino.

2.2.3.10.1. Beneficios

- Turistas bien informados y motivados para la protección del medio ambiente y dispuesto a colaborar con labores de conservación.
- Recuperación de flora y fauna.
- Aumento de conciencia de los locales sobre la gestión de la contaminación y residuos sólidos.
- Concientización de los colaboradores de la empresa sobre la conservación del medio ambiente.



- Aumento de visitantes al destino por cambios en la oferta de productos y servicios.
- Aumento de satisfacción de los turistas como consecuencia de la aplicación del programa de educación ambiental.
- Genera alianzas con otras empresas u organizaciones medioambientalistas.
- Interés por seguir formándose en educación ambiental para mejorar el servicio.
(Piñar, García y García Campos, 2012)

2.3. Estudio de caso

En esta parte del capítulo se analizará la situación actual de la gestión sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, para realizar el estudio se empleó la metodología cuali-cuantitativa a través de dos check list basados en los criterios de la guía de buenas prácticas, los mismos, que se aplicaron en una entrevista con los propietarios de las hosterías y el otro mediante observación a las actividades desempeñadas por el personal, para comprender mejor se llevará a cabo el análisis detallado de las hosterías en los ámbitos: empresarial, socio-cultural y ambiental, así mismo se expondrá al final una tabla con el porcentaje de cumplimiento que se obtuvo tras el análisis, entrevistas y visitas de campo en las respectivas hostería durante los meses de noviembre 2019 a febrero 2020.

2.3.1. Hostería Sol del Valle

El estudio de caso realizado en la Hostería Sol del Valle sobre el manejo de la gestión sostenible muestra en qué medida se cumplen cada uno de los aspectos, para luego realizar recomendaciones entorno a la mejora de la gestión y las prácticas dentro del establecimiento.

2.3.1.1. Ámbito Empresarial

Este tema comprende uno de los ámbitos más importantes dentro de una empresa hotelera, debido a que es imprescindible mantener políticas sostenibles bien



estructuradas en diferentes planos como son: gestión sostenible, gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión financiera y contable, gestión de seguridad y gestión de comunicación y mercadeo, además este ámbito involucra a todos los colaboradores tanto internos como externos así como contar con políticas establecidas, las mismas que ayudarán alcanzar los objetivos planteados por las partes interesadas.

2.3.1.1.1. Gestión de la sostenibilidad

La gestión de sostenibilidad permite al establecimiento contar con pautas establecidas para el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados en la misión, visión y política de sostenibilidad, las mismas que en la Hostería Sol del Valle no están determinadas en su totalidad, por esta razón no permiten el desarrollo eficiente de las actividades encaminadas a conseguir los propósitos del establecimiento.

2.3.1.1.1.1. Política de sostenibilidad

El establecimiento no posee una política de sostenibilidad, así como también carece de una misión y visión que le permita tener claro cuáles son sus lineamientos a seguir para cumplir con las metas y objetivos planteados dentro de los mismos. Por otra parte, los valores empresariales no están expuestos a los colaboradores de forma física.

2.3.1.1.1.2. Políticas empresariales

En cuanto a las políticas empresariales la Hostería Sol del Valle no cumple con: la política de gestión humana donde se determina el rol de los trabajadores y lo que espera el establecimiento de ellos y con políticas de seguridad en las cuales se informa a los trabajadores sobre las acciones a seguir para evitar accidentes o eventos que puedan causar cualquier tipo de daño.

Cabe mencionar que cuenta con algunas políticas sobre el comportamiento de los colaboradores internos como externos dentro de las instalaciones, a continuación, se expone las políticas con las que cuenta:

Estimado cliente

Por favor tomar en cuenta las siguientes indicaciones para evitar inconvenientes.

- ❖ Cada habitación se le entrega con 2 toallas, por el daño o pérdida de las mismas se deberá cancelar un costo de **\$15.00**
- ❖ Las sábanas se les entrega en perfectas condiciones, en caso de manchas o daños a las mismas deberá cancelar un costo de **\$10.00**
- ❖ La habitación cuenta con servicios de TV, por cable y con su respectivo control. Por pérdida o daño del control Usted deberá pagar \$7.00 o daños a los cables del televisor deberá cancelar un costo de **\$15.00**
- ❖ Es totalmente prohibido el ingreso de comida o bebida a la habitación.
- ❖ Está prohibido fumar dentro de la habitación.
- ❖ No está permitido recibir visitas dentro de la habitación
- ❖ Se les pide por favor mantener los grifos bien cerrados... ayúdenos a conservar el agua.
- ❖ Si desea algo adicional solicítelo en recepción.

Señor cliente recuerde que la cabaña está a su **completa responsabilidad**. Por cualquier daño de la misma usted deberá cancelar el costo de los daños causados.

Estas indicaciones están para su bienestar y el nuestro.

Agradecemos su comprensión.

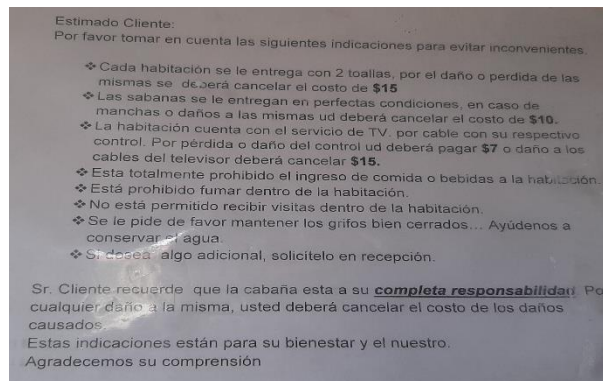


Ilustración 32: Políticas empresariales de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 18 de enero de 2020

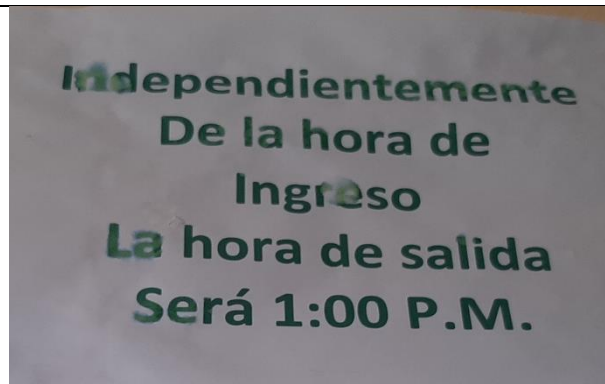


Ilustración 33: Check out - Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 18 de enero de 2020

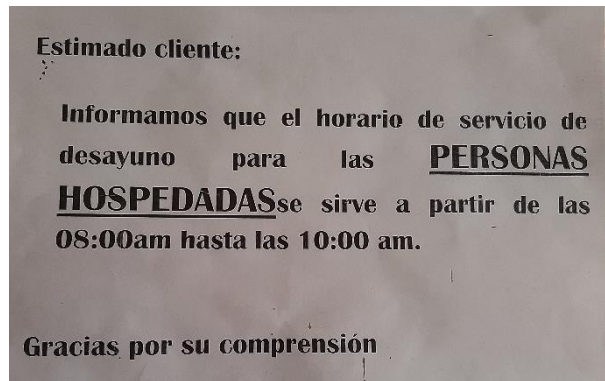


Ilustración 34: Horario de atención de desayunos en la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 18 de enero de 2020

Tabla 10: Políticas generales de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 29 de mayo de 2020



Ilustración 35: Horarios de atención del restaurante en la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 18 de enero de 2020

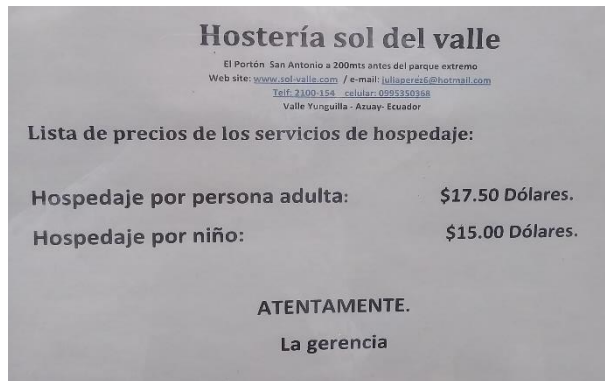


Ilustración 36: Tarifas de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 18 de enero de 2020

2.3.1.1.1.3. Planificación

La hostería carece de una planificación estratégica que le ayude a crear líneas de trabajo que deben desarrollar para alcanzar los objetivos y propósitos planteados, de la misma forma la planificación ayudará al establecimiento a prever situaciones de riesgo en cualquier ámbito y así minimizar el riesgo de fracaso empresarial.



2.3.1.1.2. Gestión de calidad

En cuanto a la gestión de calidad la Hostería Sol del Valle ha establecido estándares en cada una de las áreas del establecimiento, enfocados en la consecución de metas y objetivos de calidad, pero no están documentados todo se maneja de forma verbal. Por otro lado, el trabajo realizado con relación al monitoreo y seguimiento de las acciones por la hostería resulta difícil, esto se debe a que dichos estándares no están expuestos lo cual dificulta el seguimiento y control para generar acciones correctivas.

2.3.1.1.2.1. Procesos y procedimientos

En la Hostería Sol del Valle se ha identificado un desempeño susceptible de mejora en la gestión de procesos y procedimientos, considerando que en la hostería solo se trabaja en base a la experiencia, además todos los procesos son indicados por la Señora Julia Pérez Chumi (dueña del establecimiento) al momento que el personal empieza sus labores.

2.3.1.1.2.2. Administración y dirección

La administración y dirección de la hostería se cumple parcialmente a causa de que no se da el seguimiento necesario a las acciones realizadas, no obstante, los trabajadores están enfocados en el logro de los objetivos planteados por el establecimiento, los mismos que son explicados de forma verbal esperando que se cumpla de manera responsable en cada uno de sus puestos de trabajo.

2.3.1.1.2.3. Suministros y proveedores

Los proveedores establecidos con los que trabaja la Hostería Sol del Valle son únicamente proveedores de bebidas y snacks que son empresas de la ciudad de Cuenca, en cuanto a los productos para la limpieza y el restaurante son adquiridos en la ciudad de Cuenca de forma personal por la propietaria. A continuación, se presenta el cuadro de proveedores con los que trabaja la hostería:



Proveedores de la Hostería Sol del Valle			
Nombre	Lugar	Productos	Periodicidad de entrega de los productos
_____	Cuenca	Snacks	2 veces al mes
Coca cola	Cuenca	Bebidas no alcohólicas	2 veces al mes
Cervecería Nacional	Cuenca	Bebidas alcohólicas	1 vez cada semana

Tabla 11: Proveedores de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Elaboración propia de las Autoras

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 08 de febrero de 2020

Por otro lado, la hostería no cuenta con proveedores locales de ningún tipo, puesto que en la hostería se da el cultivo de ciertos productos como son frutas y verduras.

2.3.1.1.2.4. Monitoreo y acciones correctivas

En este aspecto la Señora Julia Pérez realiza un control de forma personal a los empleados en cada una de sus actividades, sin embargo, no lleva un registro del desempeño en los puestos de trabajo lo cual no permite tomar decisiones adecuadas en caso de realizar acciones correctivas.

2.3.1.1.3. Gestión de Recursos Humanos

La Hostería Sol del Valle no lleva una gestión adecuada de su personal, razón por la cual el personal no desarrolla de forma correcta las actividades en sus puestos de trabajo.

2.3.1.1.3.1. Manual de procesos y procedimientos

La hostería no posee un manual de procesos y procedimientos para los trabajadores por cada área, estos procesos son informados cuando inician sus actividades en el establecimiento y por experiencia previa en caso de tenerla.



2.3.1.1.3.2. Capacitación de personal

La capacitación que recibe el personal de la Hostería Sol del Valle es únicamente la que les brinda la propietaria del establecimiento la Sra. Julia Pérez, puesto que es ella quien asiste a capacitaciones que brinda las autoridades del sector y en la ciudad de Cuenca a las que asiste de forma voluntaria.

2.3.1.1.3.3. Evaluación de desempeño

La hostería no cuenta con un sistema de evaluación que le permita llevar un registro sobre la evolución del personal en sus puestos de trabajo, únicamente se realiza un seguimiento el momento que realizan sus actividades.

2.3.1.1.4. Gestión financiera contable

La Hostería Sol del Valle no realiza una gestión adecuada de los recursos financieros, lo que dificulta llevar un control de los ingresos y gastos destinados para cada área según las necesidades.

2.3.1.1.4.1. Sistema financiero contable

Basada en las entrevistas realizadas a la propietaria del establecimiento comenta que el sistema financiero está a cargo de la Señora Marcia Bacuilima Pérez, quien para el manejo de la parte financiera trabaja con el sistema Excel, la persona a cargo tiene una formación de tercer nivel en contabilidad y auditoría, lo cual conlleva a consecución exitosa de ciertos sistemas financieros contables de la hostería.

2.3.1.1.4.2. Presupuestos

En cuanto al presupuesto la propietaria manifiesta que en el establecimiento no cuentan con un presupuesto destinado para situaciones de emergencia, como son: daños en las instalaciones y equipos, adquisición de materiales para el mantenimiento de la hostería, entre otros, es decir la hostería hace uso de los recursos financieros sin un previo análisis de los mismos.

2.3.1.1.5. Gestión de seguridad

La Hostería Sol del Valle maneja una deficiente gestión de seguridad debido a que no realizan revisiones de los equipos o aparatos eléctricos que utilizan en el establecimiento, únicamente se dan mantenimiento a los equipos cuando tienen alguna falla o cuando sufren algún daño. Además, no realizan capacitaciones sobre protocolos de seguridad que deben seguir los trabajadores en caso de algún accidente o desastre natural.

Las únicas prácticas con las que cumple la hostería son: contar con un número de emergencia, extintor y rotulaciones de actividades que no está permitido realizar en el establecimiento. Así también como aporte a la seguridad de la salud de los trabajadores y turistas, el establecimiento ha mejorado la calidad del pozo séptico del establecimiento con ayuda de autoridades locales, ya que la situación del mismo era deficiente.



Ilustración 37: Rótulos de seguridad - Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 38: Extintor - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2020

Informe de trabajos en hostería sol del valle

Miércoles 25 de diciembre del 2019 se realizó la fundición de una tapa de un pozo séptico q estaba en malas condiciones para esto se necesitó 8 quintales de cemento, 2mts de material pétreo, 180 bloques de concreto y 6 omegas

Total de gastos en material\$	319.80
Mano de obra	75.00
Total	394.80

Ilustración 39: Informe de trabajos en la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 40: Rótulo de Salubridad
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2020

2.3.1.1.6. Gestión de comunicación y mercadeo

La comunicación y mercadeo de la hostería es muy importante debido a que son responsables del éxito de la promoción y consumo de los productos y servicios por parte de los turistas, al mismo tiempo, estas dos herramientas hacen que la empresa sea reconocida a nivel nacional e internacional, por lo que genera un incremento en la ocupación de la hostería y ocasiona un efecto positivo en la economía, sin embargo, el establecimiento no cuenta con estas herramientas de apoyo para la promoción.

2.3.1.1.6.1. Comunicación y Mercadeo

La comunicación entre el personal de la Hostería Sol del Valle no es eficiente y la publicidad se da mediante la comunicación “de boca a boca”, (turistas recomiendan a otros turistas el servicio del establecimiento). Así mismo, el establecimiento no maneja ningún tipo de mercadeo para la promoción de sus servicios a los turistas, a la vez no está presente en ningún motor de búsqueda (OTA's) solamente cuenta con una página de facebook la misma que no está en constante actualización.



Ilustración 41: Facebook - Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Página oficial de Facebook de la Hostería Sol del Valle

Fecha: 7 de diciembre de 2019



A continuación se expone un tabla con el porcentaje de cumplimiento:

HOSTERÍA SOL DEL VALLE ÁMBITO EMPRESARIAL				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
Gestión de Sostenibilidad				
Política de sostenibilidad		✓		0%
Misión		✓		0%
Visión		✓		0%
Valores		✓		0%
Políticas y normas definidas para el establecimiento			✓	80%
Política social		✓		0%
Política de servicio			✓	60%
Política del ambiente			✓	35%
Política de seguridad		✓		0%
Política de gestión humana		✓		0%
Planificación estratégica		✓		0%
Gestión de Calidad				
Manual de procesos y procedimientos por departamento		✓		0%
Manual de procesos y procedimientos por puesto de trabajo		✓		0%
Cronograma de tiempo establecido para cada área de trabajo		✓		0%
Objetivos y metas comunes establecidos		✓		0%
Planificación de los recursos del establecimiento		✓		0%
Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto del establecimiento		✓		0%
Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes			✓	50%
Gestión en la toma de decisiones			✓	40%
Políticas para la contratación de proveedores		✓		0%
Lleva un registro de todos los proveedores		✓		0%
Establece acuerdos con los proveedores a nivel de interacción			✓	60%
Mantiene una comunicación efectiva con los proveedores			✓	80%
Alianzas con proveedores locales		✓		0%
Monitoreo de los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en cada departamento			✓	5%
Monitoreo periódico de las actividades		✓		0%
Retroalimentación de los monitoreos realizados			✓	45%



Gestión de Recursos Humanos			
Cuenta con manuales para cada puesto de trabajo	✓		0%
Detalla de forma clara y precisa los procedimientos a realizar		✓	35%
Toma en cuenta sugerencias por parte del personal para realizar sus actividades		✓	20%
Cuenta con el currículo de cada empleado	✓		0%
Cuenta con capacitaciones periódicas para el desarrollo profesional	✓		0%
Genera oportunidades al personal para desarrollar otras funciones diferentes a las de su función habitual	✓		0%
Motiva al personal creando un clima laboral armonioso	✓		0%
Realiza evaluaciones periódicas de las actividades realizadas por el personal en su puesto de trabajo	✓		0%
Lleva registros de las evaluaciones para su posterior retroalimentación	✓		0%
Fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores del establecimiento	✓		0%
Gestión Financiera Contable			
Cuenta con profesional en el área contable para el manejo de la gestión financiera dentro de la hostería	✓		100%
Cuenta con auditorías externas en el área financiera contable	✓		0%
Cuenta con programa de capacitación en el área financiera contable	✓		0%
Cuenta con un manual de procedimientos en temas financieros contables	✓		0%
Desarrolla presupuestos para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos de la hostería		✓	65%
Realiza seguimientos de los gastos realizados por el establecimiento		✓	20%
Gestión de Seguridad			
Tiene un programa sobre la gestión de la seguridad		✓	25%
Cuenta con planes preventivos para evitar riesgos dentro y fuera de la hostería	✓		0%
Realiza capacitaciones y auditorias para la seguridad del establecimiento, personal y visitante.		✓	5%
Realiza simulacros en caso de algún desastre natural o producido por el humano	✓		0%
Realiza mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones de la hostería	✓		0%
Realiza mantenimiento correctivo en los equipos e instalaciones de la hostería		✓	50%
La hostería lleva un inventario de todos los equipos y maquinarias existentes	✓		0%
Lleva registro del mantenimiento de los mantenimientos realizados	✓		0%

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



Gestión de comunicación y mercado			
Cuenta con información clara de los productos y servicios destacando características especiales para la atracción de un segmento de mercado		✓	0%
Incorpora temas de sostenibilidad para incrementar la demanda		✓	0%
Cuenta con un plan de mercadeo para sus productos y servicios		✓	0%
Cuenta con un plan de publicidad efectiva		✓	0%
Realiza evaluaciones de los resultados del plan de mercadeo y publicidad		✓	0%
Cuenta con redes sociales y pagina web de la hostería			✓
El establecimiento se promociona mediante motores de búsqueda (OTA's)		✓	0%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL			11,87%

Tabla 12: Porcentaje de cumplimiento en la Hostería Sol del Valle – ámbito empresarial

Autor (as): Elaboración propia de las Autoras

Fuente: Rainforest Alliance – Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

Fecha: 08 de febrero de 2020

2.3.1.2. Socio-Cultural

Al igual que el ámbito empresarial, el socio-cultural es de gran importancia tanto para el desarrollo de la comunidad como para la mejora de un establecimiento de alojamiento turístico, es por eso que la hostería debe mantener una responsabilidad social establecida mediante políticas en donde especifique el compromiso de impulsar el desarrollo de la comunidad local, el respeto de las culturas y poblaciones, rescate y protección del patrimonio cultural, de tal manera que generen alianzas estratégicas entre la comunidad y la hostería con la finalidad de ofertar paquetes turísticos que cumplan con el compromiso socio-cultural, ya que esta responsabilidad también influye en la decisión de compra por parte del turista, por lo tanto en el siguiente punto se detalla el estudio de caso de la Hostería Sol del Valle en éste ámbito.

2.3.1.2.1. La empresa contribuye al desarrollo local de su comunidad

La Hostería Sol del Valle aporta con el desarrollo de la comunidad porque genera 4 puestos de trabajo, además brinda el espacio a empresas externas para que

desarrollen capacitaciones (capacitación de emprendimientos empresariales) así también, donan equipos o aparatos eléctricos que no usen a las personas de la comunidad, por otro lado, recientemente ha realizado mejoras en la vía de acceso (desde la vía Girón – Pasaje hasta la hostería) con valor total de cuatrocientos sesenta dólares.

Listado de personal de la Hostería Sol del Valle		
Nombre	Edad	Cargo
Julia Pérez	66 años	Administradora, camarera, cocinera.
Raúl Bacuilima	66 años	Mantenimiento, mesero.
Marcia Bacuilima	43 años	Contadora, recepcionista.
Nelson Cuallamanga	34 años	Jardinero

Tabla 13: Listado de personal Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 05 de junio de 2020

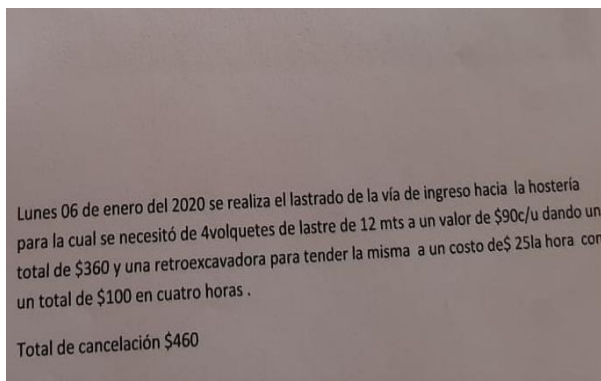


Ilustración 42: Informe de gastos de mejora - Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 21 de enero de 2020

2.3.1.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

La Hostería Sol del Valle no cuenta con una política escrita sobre la contratación de personal, sin embargo, realizan contrataciones sin ningún tipo de discriminación ya sea de género, etnia, personas con capacidades especiales, entre otras, respetando todas las disposiciones legales que rigen sobre la contratación de menores de edad.

Por otra parte, da a conocer el respeto que debe mantener hacia el personal, turistas, visitantes y personas locales

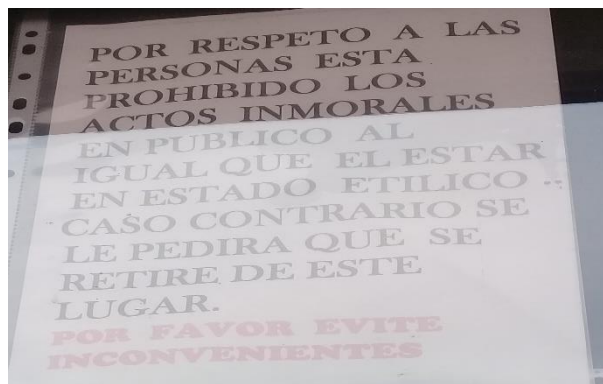


Ilustración 43: Normas sociales de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2020

2.3.1.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

La Hostería Sol del Valle no trabaja con la comunidad en el fortalecimiento del rescate y protección en el patrimonio histórico-cultural, sabiendo que este punto es de vital importancia dentro del desarrollo de la actividad turística, principalmente para el desarrollo social y económico dentro del sector, por tal razón es recomendable que la hostería tome la iniciativa en dicho aspecto.



2.3.1.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

De igual manera que en el punto anterior, la hostería no oferta ningún paquete turístico que den a conocer las actividades culturales del sector, porque según la Señora Julia Pérez Chumi es difícil llegar a acuerdos con las autoridades del sector, razón por la cual no pueden desarrollar actividades de este tipo.

Para terminar el estudio del ámbito socio-cultural de la hostería se adjunta la tabla de porcentaje de cumplimiento:

HOSTERÍA SOL DEL VALLE ÁMBITO SOCIO - CULTURAL				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad				
Cuenta con políticas socio-culturales que fomenta el respeto y contribución a la cultural local		✓		0%
Difunde las políticas socio culturales con los colaboradores internos y externos del establecimiento		✓		0%
Cuenta con encuestas de sondeo para conocer como la comunidad percibe su negocio		✓		0%
Lleva registro de las encuestas de sondeo (en caso de que si realice encuestas)		✓		0%
Difunde los resultados de las encuestas (en caso de que si realice encuestas a la comunidad local)		✓		0%
Mantiene alianzas con empresas o negocios locales para el abastecimiento de productos en el establecimiento		✓		0%
Incentiva y promueve el consumo y producción de productos orgánicos			✓	70%
Se considera miembro activo de la comunidad local	✓			100%
Cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de la comunidad local		✓		0%
El establecimiento abre las puertas a estudiantes que deseen realizar prácticas pre-profesionales	✓			100%
Realiza donaciones (económicas, bienes materiales) para el beneficio de la comunidad local			✓	75%
Elabora y difunde el perfil de puesto de trabajo que requiere el establecimiento para el conocimiento de la comunidad local		✓		0%
La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales				



Tiene políticas de contratación del personal en donde mantenga el respeto, equidad de género, etnia, inclusión de personas con capacidad especiales, etcétera.		✓		0%
Respeto las leyes establecidas en el código de trabajo que rige para la contratación del personal	✓			100%
Respeto las disposiciones legales en la contratación de personas menores de edad	✓			100%
El establecimiento mantiene una buena relación entre la empresa y la comunidad local			✓	60%
El establecimiento promociona programas sociales de la comunidad		✓		0%
Cuenta con un calendario de fechas como: encuentros sociales, culturales y deportivos dentro de la comunidad		✓		0%
Da a conocer el los turistas o visitantes el código de conducto de la comunidad		✓		0%
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural				
El establecimiento brinda información a los turistas de la historia cultural de la comunidad local		✓		0%
Oferta gastronomía típica en el menú de la hostería		✓		0%
Brinda capacitación al personal sobre la importancia del patrimonio histórico cultural dentro de la localidad		✓		0%
Desarrolla actividades culturales donde el turista puede ser partícipes de los mismos		✓		0%
Permite que en la hostería brinde presentaciones de grupos de danzas y música tradicional del Ecuador, con fin de realizar un intercambio cultural con los turistas.		✓		0%
Invita a los turistas a ser parte del rescate y la protección del patrimonio histórico cultural.		✓		0%
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico				
La hostería oferta actividades culturales como parte de un producto turístico		✓		0%
Mantiene información para los turistas sobre los lugares donde oferten productos artesanales		✓		0%
Mantiene en las instalaciones decoración con artesanías hechos a nivel local		✓		0%
Ofrece presentaciones artísticas durante un evento especial en su localidad		✓		0%
Promociona el conocimiento del aprendizaje de las lenguas nativas de la localidad (Kichwa o Shuar)		✓		0%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL			16,47%	

Tabla 14: Porcentaje de cumplimiento de la Hostería Sol del Valle - ámbito socio-cultural

Autor (as): Elaboración propia de las Autoras

Fuente: Rainforest Alliance – Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

Fecha: 08 de febrero de 2020

2.3.1.3. Ambiental

Dentro del ámbito ambiental la Hostería Sol del Valle tiene un mayor cumplimiento en cuanto a las buenas prácticas para el cuidado y mejora del uso de los recursos con los que trabaja el establecimiento, sin embargo, existe ciertos aspectos que pasan desapercibidos y que pueden ser susceptibles de mejora ayudando así a una optimización de recursos y eficiente uso, cuidado y protección de los mismos.

2.3.1.3.1. Calentamiento global

El calentamiento global es un problema a largo plazo a causa de diferentes aspectos provocados por la actividad humana, por lo que es importante que la Hostería Sol del Valle concientice a sus empleados sobre el calentamiento global. En particular la hostería cuenta con señaléticas informativas para el ahorro del recurso agua y energía, también la Señora Julia Pérez Chumi da instrucciones de manera verbal al personal para evitar desperdiciar los recursos.



Ilustración 44: Señalética de ahorro de agua de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Hostería Sol del Valle

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 7 de diciembre de 2019



Ilustración 45: Señalética de ahorro de energía de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 7 de diciembre de 2019

Sin embargo, es necesario mantener registros y políticas para el cumplimiento de la gestión de recursos como medida para evitar el calentamiento global, pero no es suficiente por lo que es necesario tomar diferentes puntos que darían mejores resultados, por ejemplo: hacer un cálculo de la huella de carbono que produce la empresa, para este cálculo existe una página gratuita del Ministerio del Ambiente del Ecuador.



Ilustración 46: Cálculo de huella ecológica institucional
Autor (as): Ministerio del Ambiente del Ecuador
Fuente: <http://reconocimiento-bpas.ambiente.gob.ec/>
Fecha: 10 de febrero de 2020

2.3.1.3.2. Recurso agua

Con respecto al recurso agua la hostería ha implementado señalética para concientizar tanto al personal como a los turistas pero éstas señaléticas solo están únicamente en



los baños del restaurante, asimismo, en el transcurso del año 2019 se ha implementado llaves con sensores en los baños del patio central y en cuanto a la piscina el cambio del agua se realiza cada 6 meses, conviene subrayar que para el mantenimiento del agua de la piscina se realiza un tratamiento con cloro, cal, sarricida, sulfato de aluminio y clari-plus.

Es necesario mencionar que, el consumo de agua de la hostería es de \$2,50 dólares por mes. Esto se debe a que la Junta Administradora de agua potable de Lentag (del cual se dota la hostería) cobra el mismo precio mes a mes si no supera los 20 m³.

CONSUMO DE AGUA		
Mes	M3 Consumidos	Total
Ene-19	1	\$ 2,50
Feb-19	1	\$ 2,50
Mar-19	2	\$ 2,50
Abr-19	1	\$ 2,50
May-19	4	\$ 2,50
Jun-19	18	\$ 2,50
Jul-19	6	\$ 2,50
Ago-19	5	\$ 2,50
Sept-19	2	\$ 2,50
Oct-19	3	\$ 2,50
Nov-19	4	\$ 2,50
Dic-19	1	\$ 2,50
Ene-20	1	\$ 2,50

Tabla 15: Consumo de agua año 2019 - Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 28 de enero de 2020

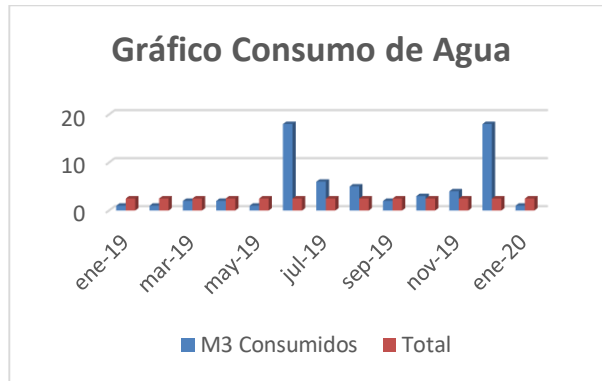


Gráfico 1: Consumo de agua por mes (2019)
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 28 de enero de 2020

El mayor consumo de agua potable durante el año 2019 en la Hostería Sol del Valle fue durante el mes de junio y diciembre debido al mantenimiento de las piscinas en donde el consumo de agua es elevado, sin embargo no superan el límite de consumo admitido por la Junta Administradora de Agua Potable de Lentag, así mismo se registra una alza de consumo en el mes de julio y agosto debido a que en este mes es considerado como temporada alta gracias al periodo de vacaciones en la región Sierra, de igual forma en noviembre se registra un incremento en la ocupación únicamente de las instalaciones de entretenimiento con un total de 65%; y en la ocupación del hospedaje se registra un total de 25%.

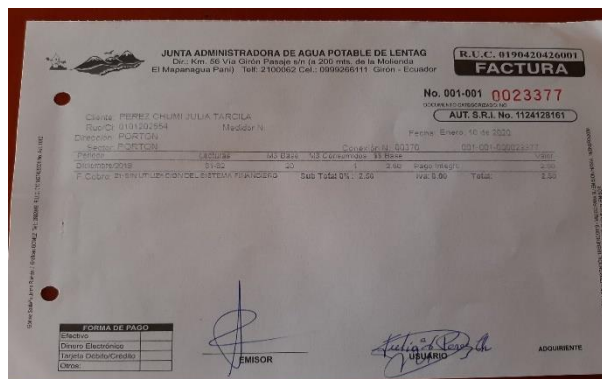
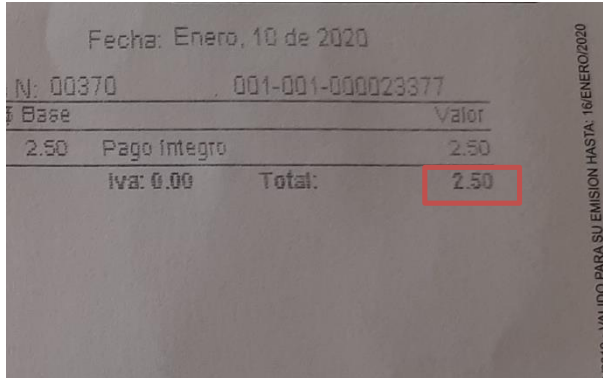


Ilustración 47: Factura enero 2020, consumo agua - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 17 de enero de 2020



Fecha: Enero, 10 de 2020	
N: 00370	001-001-000023377
Base	Valor
2.50 Pago íntegro	2.50
Iva: 0.00	Total: 2.50

3/2019 • VALIDO PARA SU EMISION HASTA: 16/ENERO/2020

Ilustración 48: Total factura enero 2020, consumo agua - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 17 de enero de 2020

2.3.1.3.3. Recurso energía

La hostería cuenta con amplios ventanales en el restaurante, lo cual ayuda a aprovechar la luz natural y evita el consumo de energía eléctrica durante el día, así también para la iluminación de las áreas la hostería emplea focos ahorradores casi en la mayor parte del establecimiento, sin embargo, este medio de iluminación no es suficiente para ahorrar el gasto por el consumo de energía.



Ilustración 49: Ventanas de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 07 de diciembre de 2019



Ilustración 50: Iluminación en el jardín

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 07 de diciembre de 2019

En cuanto a los gastos la energía mensual de la hostería oscila entre \$170,00 a \$200,00 dólares por mes, estos datos varían de acuerdo a la ocupación del establecimiento

CONSUMO DE ENERGÍA HOSTERÍA SOL DEL VALLE						
Mes	KW/h 2018	2018	KW/h 2019	2019	KW/h 2020	2020
Enero	1 731,86	\$ 220,20	1 603,16	\$ 197,27	1.617,00	\$ 197,78
Febrero	1 466,50	\$ 181,69	1 466,50	\$ 181,69		
Marzo	1 415,62	\$ 230,13				
Abril	1 577,23	\$ 206,55	1 801,98	\$ 221,15		
Mayo	1 652,27	\$ 208,09	1 481,90	\$ 174,56		
Junio	1 565,56	\$ 197,17	1 600,41	\$ 188,52		
Julio	1 544,20	\$ 201,59	1 470,56	\$ 182,06		
Agosto	1 667,62	\$ 207,92	1 583,24	\$ 196,01		
Septiembre	1 898,92	\$ 225,86	2 061,02	\$ 258,46		
Octubre	1 523,60	\$ 187,75	1 523,60	\$ 187,50		
Noviembre	1 553,16	\$ 190,25	1 398,16	\$ 174,27		
Diciembre	1 587,84	\$ 193,75	1 596,98	\$ 196,31		

Tabla 16: Cuadro comparativo del consumo de energía de la Hostería Sol del Valle de los años 2018, 2019,2020

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 28 de enero de 2020

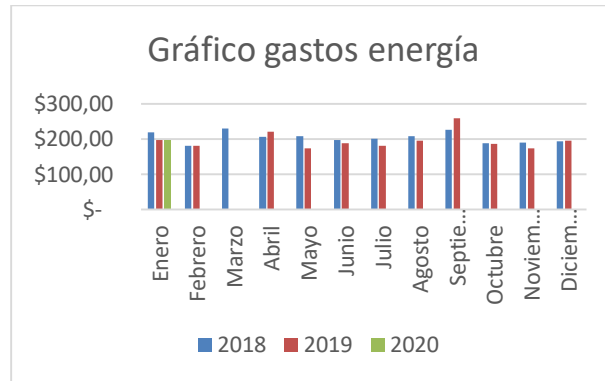


Gráfico 2: Gráfico comparativo de gastos de energía de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 28 de enero de 2020

Como se puede observar en el gráfico 2, el consumo de energía es menor en el año 2019 gracias a que se implementó un banco condensador para regular la energía, salvo en septiembre que hubo mayor consumo de energía esto se debe a que hubo mayor ocupación de hospedaje en el establecimiento con un porcentaje total del 48% con respecto a los otros meses que se mantiene en un 15 a 25% solo en la ocupación de hospedaje.



Ilustración 51: Condensador de energía de la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 28 de enero de 2020

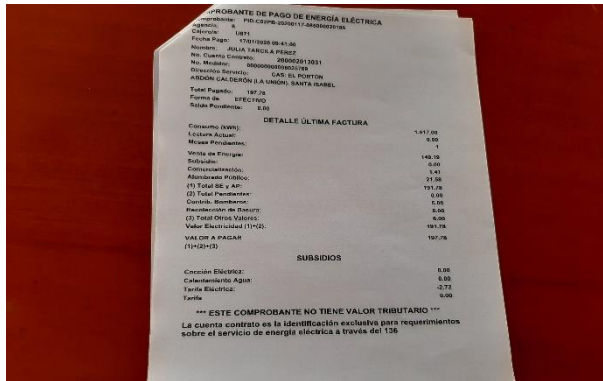


Ilustración 52: Factura enero 2020, consumo energía - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Hostería Sol del Valle
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 28 de enero de 2020

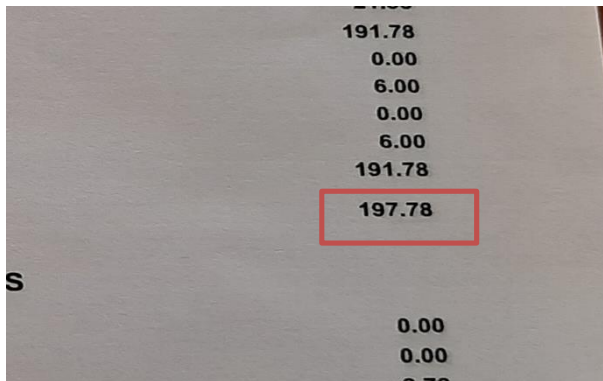


Ilustración 53: Total factura enero 2020, consumo energía - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 28 de enero de 2020

2.3.1.3.4. Biodiversidad

La Hostería Sol del Valle se encuentra ubicada en una zona rodeada por una gran vegetación por tal motivo la hostería podría motivar a los turistas o visitantes a cuidar la vegetación del sector, así como a los animales, sin embargo, no conocen detalladamente la flora y fauna existente, además de no contar con ningún documento con normas o indicaciones para la protección y el cuidado de la biodiversidad del sector.



Ilustración 54: Vegetación alrededor de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 07 de diciembre de 2019

2.3.1.3.5. Biodiversidad en los jardines

La hostería goza de amplios espacios verdes, lo cual sin duda es un aspecto positivo para el impacto medio ambiental, por tal razón la propietaria del establecimiento ha creado armonía entre la biodiversidad de su jardín y el establecimiento, porque alrededor del mismo tiene plantaciones como: guaba, mandarinas, mangos, limón, almendros, guineo, aguacate, entre otros.



Ilustración 55: Jardín de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 07 de diciembre de 2019



Ilustración 56: Flora en la Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2019

2.3.1.3.6. Áreas naturales protegidas y de conservación; Reservas naturales y privadas

La hostería está en una zona con gran riqueza natural, debido a que se encuentra cerca de 4 áreas naturales protegidas [Fundación Jocotoco, Parque Nacional el Cajas, El Área de Recreación Quimsacocha y El parque Río Negro] (ver anexo #25, pág. 253) sin embargo, en la hostería no se dan a conocer estas áreas y reservas, pero sí debería tomar medidas o alianza en los posible para la difusión y protección.

2.3.1.3.7. Contaminación

En relación con la contaminación la Señora Julia Pérez Chumi hace referencia que siempre motiva a su familia y al personal de la hostería a cuidar el medio ambiente, evitar desperdicios innecesarios, optimizar recursos, cuidar el jardín, entre otros, no obstante, la propietaria considera que no es suficiente por lo que para el año 2020 (ver anexo #28, pág, 263) se está planificando dar capacitaciones con personas profesionales en este tema.

2.3.1.3.8. Desechos sólidos

La hostería ha implementado en el área de cocina tachos de basura con etiquetado para la diferenciación de los desechos, así también reciclan las botellas plásticas a

continuación se detallará algunas recomendaciones con el fin de poder mejorar esta actividad.



Ilustración 57: Tachos de basura - Hostería Sol del Valle
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Sol del Valle
Fecha: 21 de enero de 2019

2.3.1.3.9. Educación ambiental

La Hostería Sol del Valle no cuenta con un programa de educación ambiental, pero la propietaria del establecimiento asiste a capacitaciones de educación ambiental en la ciudad de Cuenca, posteriormente los da a conocer al personal del establecimiento, no obstante, es recomendable y necesario que el personal también asista a estas capacitaciones que brinda de forma gratuita el Ministerio del Ambiente.

Finalmente se muestra la tabla de porcentaje de cumplimiento en este ámbito:

HOSTERÍA SOL DEL VALLE ÁMBITO AMBIENTAL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
Calentamiento global				
Informa los turistas y al personal local sobre el calentamiento global		✓		0%
Calcula la huella ecológica de la empresa		✓		0%
Compensa las emisiones de gases efecto invernadero con alguna contribución para proyectos amigables con el medio ambiente			✓	35%
Cultiva árboles nativos de la comunidad local	✓			100%



Cuenta con programas que abarque temas de las medidas que se deben tomar para reducir el calentamiento global		✓		0%
Determina y da a conocer los peligros que ocasionan el calentamiento global		✓		0%
Conocer con qué periodo de tiempo la comunidad sufre cambios climáticos extremos		✓		0%
Recurso Agua				
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de agua en diferentes áreas de la hostería		✓		0%
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓			100%
Cuenta con profesionales para el análisis de la calidad del agua		✓		0%
Analiza con qué frecuencia se da el escasez de agua en la empresa		✓		0%
Realiza un mantenimiento en las tuberías e instalaciones de agua		✓		0%
Solicita al personal que se reporte fugas de agua	✓			100%
Tiene tanque de reserva de agua	✓			100%
Motiva a los turista a ser partícipes del ahorro de agua			✓	70%
Riega los jardines en tiempo adecuado (mañana o al anochecer)	✓			100%
Reutiliza las aguas grises		✓		0%
Capta el agua lluvia para regar los jardines		✓		0%
Cuenta con dispositivos que ayuda con la reducción del consumo de agua dentro de las instalaciones del establecimiento			✓	25%
Recurso energía				
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas de la hostería		✓		0%
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓			100%
Determina cuales son las áreas de mayor consumo de energía			✓	60%
Capacita al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía		✓		0%
Motiva a los turistas a ser partícipes en el ahorro de energía.			✓	30%
Efectúa un mantenimiento de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad		✓		0%
Cuenta con sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces		✓		0%
Aprovecha al máximo la energía solar			✓	60%
Utiliza algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares		✓		0%
Aprovecha la ventilación natural	✓			100%
Tiene sembrado árboles nativos para aprovechar la sombra de los mismos	✓			100%
Utilizar bombillas que consumen menos energía	✓			100%
Cuenta con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía			✓	20%
El establecimiento está diseñado para aprovechar al máximo la energía natural			✓	60%
Utiliza cocina a gas	✓			100%



Promueve actividades turísticas que no empleen el uso de automóviles		✓		0%
Biodiversidad				
La empresa produce algún impacto negativo en la biodiversidad			✓	30%
Cuenta con políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.		✓		0%
Cuenta con inventario de las plantas y animales de la zona.		✓		0%
Tiene información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna.		✓		0%
Cuenta con paquete turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.		✓		0%
Cuenta con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.		✓		0%
Cuenta con programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; estas capacitaciones deben estar enfocados al personal y comunidad local.		✓		0%
Apoya económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente		✓		0%
Evita dar comer a los animales silvestres.	✓			100%
Evita encender las luces que impacte directamente a la naturaleza.	✓			100%
Tiene animales silvestres en cautiverio.		✓		0%
Cuenta con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.		✓		0%
Biodiversidad en los jardines				
El establecimiento cuenta con espacios verdes	✓			100%
Siembra plantas nativas siguiendo el patrón de la biodiversidad local	✓			100%
Siembra plantas estratégicamente, es decir, para aprovechar al máximo la sombra de los árboles.	✓			100%
Cuenta con información de las plantas: sus nombres y usos.		✓		0%
Tiene rótulos informativos en los arboles		✓		0%
En el jardín cuenta con plantas ornamentales exóticas		✓		0%
Cuenta con huertos de plantas medicinales	✓			100%
Cuenta con huerto de especies que produzcan alimentos para luego ser utilizado en el establecimiento.	✓			100%
Tiene herramientas de mano y en buen estado para el cuidado del jardín.	✓			100%
Usa químicos para el cuidado de la biodiversidad en los jardines		✓		0%
Elabora abonos naturales		✓		0%
Cuenta con un bebedero o pileta de agua	✓			100%
Evita sembrar plantas con espinas	✓			100%
Áreas Naturales Protegidas y de Conservación; Reservas Naturales Privadas				
Motiva al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa		✓		0%

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



Cuenta con información de las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas	✓		0%
Cuenta con folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las Reservas naturales privadas para el conocimiento de los turistas	✓		0%
Mantiene alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales	✓		0%
Fomenta y pone a conocimiento del personal, comunidad local, y turistas acerca del código de conducta dentro de las áreas naturales y reservas privadas	✓		0%
Tiene inventarios de las reservas naturales privadas	✓		0%
Cuenta con apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas	✓		0%
Incentiva a las personas para evitar la cacería	✓		0%
Cuenta con rótulos dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: No permitido, cazar, no extraer los animales ni plantas, no alimentar animales silvestres, etcétera.	✓		0%
Contaminación			
El diseño y la infraestructura del establecimiento es amigable con el ambiente y tiene materiales de la zona		✓	10%
Utiliza rótulos amigables con el medio ambiente	✓		0%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación en el establecimiento	✓		0%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación cercanos a la hostería	✓		0%
Utiliza pinturas que no contenga plomo	✓		100%
Utiliza productos de aerosol que dañan la capa de ozono	✓		0%
Evita quemar llantas y desechos	✓		100%
Hace respetar las disposiciones de NO FUMAR.	✓		100%
Capacita al personal de la manera adecuada para almacenar y manejar las sustancias tóxicas		✓	0%
Evita la contaminación visual	✓		100%
Ha implementado programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos	✓		0%
Tiene limpiadores y detergentes biodegradables	✓		0%
Usa limpiadores naturales	✓		0%
El establecimiento está conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas	✓		100%
Cuenta con medios de transporte que no afecten el medio ambiente	✓		0%
Desechos sólidos			
La hostería ha implementado acciones para reducir las cantidades de productos no biodegradables		✓	50%
Analiza el tipo de desechos que produce en la empresa	✓		0%
Cuenta con productos de buena calidad para que tenga mayor durabilidad		✓	80%



Motiva a los turistas a no dejar ningún desecho sólido en los espacios públicos y privados	✓			100%
Ofrece productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables		✓		0%
Utiliza productos desechables		✓		0%
Cuenta con dispensadores de jabón, shampoo y papel higiénico	✓			100%
Cuenta con inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad		✓		0%
La hostería cuenta con un plan para reutilizar los materiales		✓		0%
Compra alimentos o bebidas con envases retornables	✓			100%
Reutiliza el papel, ejemplo: imprimir a doble clara o simplemente usa el papel para algún tema en particular como tomar apuntes.		✓		0%
Usa los desechos orgánicos para abono: ejemplo la cáscara de naranja, manzana, limón, entre otros.		✓		0%
Utiliza limpiadores, toallas lavables	✓			100%
La hostería tiene un programa de reciclaje			✓	30%
Utiliza algún producto hechos a base de material reciclado.		✓		0%
Toma acciones comunitarias para mejorar el manejo de los desechos en beneficios a la condición de vida de las personas, animales y plantas		✓		0%
Educación ambiental				
Invita a profesionales que capacite al personal acerca de la educación ambiental		✓		0%
Tiene materiales o información gráfica con medidas responsables con el medio ambiente		✓		0%
Organiza campañas ambientales dentro de la comunidad		✓		0%
Ofrece productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad		✓		0%
Cuenta con guía nativos que tengan conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental		✓		0%
Incentive al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada		✓		0%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL				28,35%

Tabla 17: Porcentaje de cumplimiento de la Hostería Sol del Valle - ámbito ambiental

Autor (as): Elaboración propia de las Autoras

Fuente: Rainforest Alliance – Buenas Prácticas para Turismo Sostenible

Fecha: 08 de febrero de 2020

2.3.2. Hostería Chorro de Girón

En esta parte se desarrollará el estudio de caso de la hostería Chorro de Girón, referente a los 3 ámbitos de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental especificando en qué porcentaje de cumplimiento registra la hostería en cada uno de



los puntos sugeridos por la Rainforest Alliance, con el fin de generar propuestas de mejora para la sostenibilidad empresarial.

2.3.2.1. Ámbito Empresarial

El ámbito empresarial es un eje muy importante ya que de ahí parte la gestión que se realizará para el cumplimiento y consecución de los objetivos planteados por la hostería, es por eso que, en el presente estudio de caso a la Hostería Chorro de Girónse evaluará cada uno de los puntos que son necesarios para el buen manejo de los recursos en el establecimiento los mismos que se refleja a continuación:

2.3.2.1.1. Gestión de la sostenibilidad

La gestión de la sostenibilidad empresarial se enfoca en desarrollar y establecer políticas, metas y objetivos sostenibles que se verán reflejados a través del planteamiento de la misión y visión de la empresa cuya consecución llevarán al establecimiento a ser reconocido como una empresa sostenible dentro del mercado, dicho esto a continuación se analizará la gestión de la sostenibilidad verificando si cuenta con: política de sostenibilidad, política empresarial y planificación en la hostería Chorro de Girón.

2.3.2.1.1.1. Política de sostenibilidad

La hostería no tiene establecida la misión, visión y valores, dicho de otra manera los colaboradores internos y externos desconocen las metas y objetivos que tiene la empresa, de igual forma sucede con la política de sostenibilidad la hostería no se ha enfocado en dejar por escrito esta política en donde debería reflejar el compromiso por ser una empresa responsable, por lo que es recomendable establecer y exhibir la misión, visión y los valores que cada colaborador debería por obligación cumplir para la consecución efectiva de los objetivos.

2.3.2.1.1.2. Política empresarial



En la Hostería Chorro de Girón no se ha registrado ningún tipo de política, considerando que para ser una empresa socialmente responsable como mínimo debería establecer políticas de: servicio, del ambiente, social y gestión humana, por otro lado, se identifica que la empresa ha documentado reglas, normas y advertencias de seguridad en los procesos y procedimientos que implica usar el servicio de canopy (ver ilustración #51 y #52, págs. 107 y 108). Según la Señora Rosa Pulla todo lo demás se maneja de forma verbal y es explicado al momento de la contratación del personal.

2.3.2.1.1.3. Planificación

En la hostería si se realiza una planificación en la gestión financiera, debido a que son una asociación de 5 personas trabajando en el Chorro de Girón, es decir para cualquier inversión se debe tener la aprobación de todos los socios, pero por otra parte la hostería no tiene políticas financieras documentadas, tampoco llevan un análisis de los productos y recursos materiales que requieran para lograr un servicio satisfactorio, esto quiere decir que no se efectúa eficientemente las planificaciones de trabajo y la administración efectiva para cada departamento.

2.3.2.1.2. Gestión de calidad

La gestión de calidad permite al establecimiento turístico lograr el éxito deseado dentro del mercado, a través del trabajo eficaz y eficiente del personal en cada una de sus áreas de trabajo, razón por la cual la Hostería Chorro de Girón se encuentra desarrollando un manual de calidad para la práctica correcta de las actividades por parte del personal en los puestos de trabajo. Dicho lo anterior se detallará punto por punto el análisis realizado en la hostería en el tema de calidad.

2.3.2.1.2.1. Procesos y procedimientos

La Hostería Chorro de Girón actualmente no cuenta con manuales de procesos y procedimientos en cada departamento, sin embargo, los socios a cargo han visto la necesidad de implementar dichos manuales para mejorar el desempeño del personal, y



así lograr la calidad deseada por la hostería, la realización de dichos manuales está a cargo de la Srta. Anita Chimbo estudiante de la carrera de Tecnología Superior en Turismo del Instituto de Tecnologías Sudamericano.

2.3.2.1.2.2. Administración y dirección

La administración y dirección del establecimiento está a cargo de los 5 socios de la hostería: Rosa Pulla, Carmen Pulla, Andrés Illescas, Miguel Ayavaca y Danilo Patiño quienes manejan toda la información del establecimiento, cabe mencionar también que el Sr. Miguel Ayavaca es quien está al frente de todos los socios como administrador de la hostería, sin embargo, la comunicación entre los mismos es deficiente porque no se lleva informes de las reuniones, es decir todo se maneja de forma verbal por lo que no llega en su totalidad para resto de los socios.

2.3.2.1.2.3. Suministros y proveedores

El Chorro de Girón se abastece de los productos de siete proveedores en total, de los cuales cuatro son de la ciudad de Cuenca y cuatro proveedores locales del cantón Girón.

Un aspecto importante es que la hostería no lleva un registro de los proveedores donde se pueda llevar un control detallado de la información de sus productos, así como información de la empresa o proveedor.

Proveedores de la Hostería Chorro de Girón			
Nombre	Lugar	Productos	Periodicidad de entrega
Boris Bermeo	Cuenca	Snacks	2 veces al mes
Coca cola	Cuenca	Bebidas no alcohólicas	1 vez a la semana
Cervecería Nacional	Cuenca	Bebidas alcohólicas	1 vez a la semana
Pingüino	Cuenca	Helados	2 veces al mes
Lucia Chunchi	Girón	Hortalizas y verduras	1 vez a la semana
Patricio Granda	Girón	Productos cárnicos	2 veces a la semana
Patricio Culcay	Girón	Trucha	1 vez a la semana

Tabla 18: Lista de proveedores de la hostería Chorro de Girón



Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 05 de marzo de 2020

2.3.2.1.2.4. Monitoreo y acciones correctivas

La Hostería Chorro de Girón no cuenta con un sistema de registro para el seguimiento de las actividades que desempeña el personal en las diferentes áreas de trabajo, únicamente realiza reuniones semanales con todo el personal donde se informa de todas las actividades y sucesos ocurridos en las diferentes áreas de la hostería, en caso de que haya sucedido algún problema solamente lo hablan ese momento y determinan como corregirlo, sin ningún registro en forma física para su posterior seguimiento y autoevaluación.

2.3.2.1.3. Gestión de Recursos Humanos

Según la señora Rosa Pulla (una de las socias de la Hostería Chorro de Girón en la hostería no se realiza una buena gestión en los recursos humanos, esto se debe a que, solo llevan un registro en la plataforma de Excel en donde consta los nombres con su respectivo sueldo y los pagos realizados en el transcurso del año, sin embargo, no tiene un diagnóstico u hojas de vida de las personas que trabajan en la hostería, teniendo en cuenta que se debería conocer al personal del establecimiento para determinar las ventajas y el aporte que pudiera dar a la empresa.

2.3.2.1.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos

La hostería en la actualidad no cuenta con un manual de puestos y procedimientos para cada área del establecimiento, pero según la Señora Rosa Pulla el manual se encuentra en proceso, este manual lo está diseñando la Srta. Ana Chimbo.

2.3.2.1.3.2. Capacitación del Personal

La hostería da diferentes capacitaciones en varios temas para su personal, sin embargo, no todo el personal acude a las capacitaciones, esto se debe a que en la hostería las capacitaciones dan por área de trabajo como son:

Personal	Capacitación	Período	Capacitadores
Todo el personal de la hostería	Atención al cliente	1 vez al año	Ana Chimbo (estudiante de la carrera de Tecnología Superior en Turismo del Instituto de Tecnologías Sudamericano.)
Todo el personal de la hostería	Primeros auxilios	2 veces al año	Departamento de bomberos del cantón Girón
Personal encargado de los deportes extremos	Seguridad y riesgo	2 veces al año	Departamento de bomberos del cantón Girón
Personal encargado de los deportes extremos	Seguridad en deportes extremos	1 vez al año	Ingeniero representante de Baños de Agua Santa – Ambato

Tabla 19: Lista de capacitaciones en la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 01 de marzo de 2020



Ilustración 58: Capacitación de primeros auxilios en la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Parador Turístico el Chorro.

Fuente: <https://www.facebook.com/elchorrodegiron/>

Fecha: 31 de enero de 2019



Ilustración 59: Capacitación de seguridad en la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Parador Turístico el Chorro.

Fuente: <https://www.facebook.com/elchorrodegiron/>

Fecha: 31 de enero de 2019

2.3.2.1.3.3. Evaluación del desempeño

En la hostería se hace una evaluación de desempeño semanal, pero no es efectiva porque no llevan registros de la evolución y solo se evalúa a las personas que tiene bajo su cargo los deportes extremos, a diferencia de los departamentos de alimentos y bebidas, ama de llaves, recepción y mantenimiento donde no se realiza ningún tipo de evaluación, tampoco califican si el personal cumple con la calidad de trabajo en donde se debería medir si se está usando la cantidad adecuado de recursos, productos y materiales para cada actividad.

2.3.2.1.4. Gestión financiera contable

La gestión financiera contable de la Hostería Chorro de Girón esta manejada por profesionales (auditora externa) y por personas con conocimientos en temas financieros lo que permite un manejo eficiente de los recursos del establecimiento, sin embargo, hay ciertas falencias que se exponen a continuación:

2.3.2.1.4.1. Sistema financiero y contable

El sistema financiero contable de la Hostería Chorro de Girón se maneja mediante Excel y está a cargo la Sra. Rosa Pulla quien tiene una formación de tres años en

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi

administración de empresas, y además cuenta con una auditora externa la Ingeniera contable Mónica Sinchi quien visita el establecimiento cada mes para realizar auditorías sobre el manejo de los recursos de la empresa.

Cabe recalcar que la Sra. Rosa Pulla aparte de su formación no recibe capacitaciones en temas financieros, lo cual le dificulta realizar ciertas actividades contables.

2.3.2.1.4.2. Presupuestos

El establecimiento no posee una gestión de presupuestos que le permita llevar un seguimiento y control de los recursos para prever gastos que pueden resultar innecesarios.

2.3.2.1.5. Gestión de seguridad

Para la Hostería Chorro de Girón la seguridad es lo primordial considerando que el principal atractivo del lugar son las cascadas y los deportes extremos, una de las prácticas que manejan es que han colocado barrillas de madera en el camino que dirige a la chorrera, cuenta con rotulación de las actividades que no se pueden realizar como: no fumar, no dañar el medio ambiente, no correr, entre otros; con el fin de evitar dañar la salud de los visitantes además cuenta con un extintor de fuego ubicado en el restaurante.



Ilustración 60: Rótulo prohibido fumar - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 61: Rótulo con indicaciones - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 62: Extintor de fuego - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020

Otro rasgo importante es que la hostería cuenta con equipo adecuado de protección personal como: guantes, arnés, casco, poleas, radio y línea de vida que es un sistema de protección contra caídas, es decir, si por algún motivo existe un problema con el arnés principal esta línea evitará que el cliente sufra accidentes durante el uso del canopy, de igual forma todos los deportes están diseñados con materiales de buena calidad como pilares a base de hierro y cables de acero reforzado.



Ilustración 63: Equipos de seguridad - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020

Además de las capacitaciones antes mencionadas para el personal encargado de los deportes extremos, la hostería realiza cada semana un mantenimiento preventivo en los equipos que se usan para dicha actividad, así también los socios de la hostería han desarrollado ciertas normas, reglas y advertencias de seguridad que implica el hacer uso de este servicio las mismas que se encuentran a la vista de todos los turistas y visitantes.



Ilustración 64: Normas de seguridad - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 65: Reglas para usar el canopy - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020

A pesar de que la seguridad es primordial en la hostería hay puntos que se deberían implementar o mejorar, porque el establecimiento no cuenta con señalética de prevenciones de riesgo, planes preventivos, registros de averías, registro de mantenimientos de equipos y no se realizan simulacros internos para mejorar la capacidad de respuesta del personal.

2.3.2.1.6. Gestión de comunicación y mercadeo

La gestión de comunicación y mercadeo de la Hostería Chorro de Girón es deficiente ya que no cuentan con sistemas de comunicación y promoción efectivos para mejorar la gestión en beneficio del establecimiento.

2.3.2.1.6.1. Comunicación

La comunicación dentro y fuera de la hostería es deficiente, puesto que desde los mismos socios no se transfiere la información completa que maneja cada uno, además no realizan acciones para mejorar la posición del establecimiento frente al mercado, sabiendo que de esa forma aumentarían el volumen de ventas e ingresos.

2.3.2.1.6.2. Mercadeo

La gestión de mercadeo en la Hostería Chorro de Girón solamente se ha realizado una vez hace un año, donde se llevó a cabo la implementación de una página web la misma que se encuentra inhabilitada y una página de Facebook, las cuales se mantienen hasta la actualidad sin mucho éxito, sin embargo, la Sra. Rosa Pulla manifiesta que es necesario mejorar el manejo de estas páginas debido a la creciente demanda de turistas quienes desean informarse antes de su llegada al establecimiento.



Ilustración 66: Página de facebook, hostería Chorro de Girón

Autor (as): Hostería Chorro de Girón

Fuente: https://www.facebook.com/pg/elchorrodegiron/about/?ref=page_internal

Fecha: 26 de febrero de 2020



Para concluir se adjunta la tabla de porcentaje de cumplimiento:

HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN ÁMBITO EMPRESARIAL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
Gestión de Sostenibilidad				
Política de sostenibilidad		✓		0%
Misión		✓		0%
Visión		✓		0%
Valores		✓		0%
Políticas y normas definidas para el establecimiento			✓	20%
Política social		✓		0%
Política de servicio		✓		0%
Política del ambiente		✓		0%
Política de seguridad	✓			100%
Política de gestión humana		✓		0%
Planificación estratégica		✓		0%
Gestión de Calidad				
Manual de procesos y procedimientos por departamento		✓		0%
Manual de procesos y procedimientos por puesto de trabajo		✓		0%
Cronograma de tiempo establecido para cada área de trabajo		✓		0%
Objetivos y metas comunes establecidos		✓		0%
Planificación de los recursos del establecimiento		✓		0%
Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto del establecimiento			✓	25%
Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes			✓	35%
Gestión en la toma de decisiones			✓	20%
Políticas para la contratación de proveedores		✓		0%
Lleva un registro de todos los proveedores		✓		0%
Establece acuerdos con los proveedores a nivel de interacción			✓	65%
Mantiene una comunicación efectiva con los proveedores			✓	65%
Alianzas con proveedores locales			✓	43%
Monitoreo de los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en cada departamento			✓	15%
Monitoreo periódico de las actividades			✓	50%
Retroalimentación de los monitoreos realizados			✓	45%



Gestión de Recursos Humanos				
Cuenta con manuales para cada puesto de trabajo			✓	30%
Detalla de forma clara y precisa los procedimientos a realizar			✓	50%
Toma en cuenta sugerencias por parte del personal para realizar sus actividades	✓			100%
Cuenta con el currículo de cada empleado		✓		0%
Cuenta con capacitaciones periódicas para el desarrollo profesional			✓	60%
Genera oportunidades al personal para desarrollar otras funciones diferentes a las de su función habitual			✓	15%
Motiva al personal creando un clima laboral armonioso		✓		0%
Realiza evaluaciones periódicas de las actividades realizadas por el personal en su puesto de trabajo			✓	20%
Lleva registros de las evaluaciones para su posterior retroalimentación		✓		0%
Fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores del establecimiento		✓		0%
Gestión Financiera Contable				
Cuenta con profesional en el área contable para el manejo de la gestión financiera dentro de la hostería			✓	50%
Cuenta con auditorías externas en el área financiera contable	✓			100%
Cuenta con programa de capacitación en el área financiera contable		✓		0%
Cuenta con un manual de procedimientos en temas financieros contables		✓		0%
Desarrolla presupuestos para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos de la hostería		✓		0%
Realiza seguimientos de los gastos realizados por el establecimiento			✓	40%
Gestión de Seguridad				
Tiene un programa sobre la gestión de la seguridad			✓	70%
Cuenta con planes preventivos para evitar riesgos dentro y fuera de la hostería			✓	65%
Realiza capacitaciones y auditorías para la seguridad del establecimiento, personal y visitante.			✓	25%
Realiza simulacros en caso de algún desastre natural o producido por el humano		✓		0%
Realiza mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones de la hostería			✓	40%
Realiza mantenimiento correctivo en los equipos e instalaciones de la hostería		✓		0%
La hostería lleva un inventario de todos los equipos y maquinarias existentes			✓	40%
Lleva registros de los daños en los equipos y maquinarias		✓		0%



Lleva registro del mantenimiento de los mantenimientos realizados		✓		0%
Gestión de comunicación y mercado				
Cuenta con información clara de los productos y servicios destacando características especiales para la atracción de un segmento de mercado		✓		0%
Incorpora temas de sostenibilidad para incrementar la demanda		✓		0%
Cuenta con un plan de mercadeo para sus productos y servicios		✓		0%
Cuenta con un plan de publicidad efectiva		✓		0%
Realiza evaluaciones de los resultados del plan de mercadeo y publicidad		✓		0%
Cuenta con redes sociales y pagina web de la hostería			✓	25%
El establecimiento se promociona mediante motores de búsqueda (OTA's)			✓	0%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL			20,77%	

Tabla 20: Porcentaje de cumplimiento ámbito empresarial - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 21 de enero de 2019

2.3.2.2. **Ámbito Socio-Cultural**

El ámbito socio-cultural es un punto muy importante para el buen desempeño de la hostería teniendo en cuenta que el establecimiento es un miembro de la comunidad del Chorro, razón por la cual debe mantener políticas enfocadas en la responsabilidad social con beneficio mutuo para el desarrollo de la hostería y la comunidad, incentivando el respeto de las culturas, costumbres, tradiciones y la integración entre los turistas y los moradores del sector.

A continuación, se detalla el estudio de caso especificado de manera detallada en qué medida la hostería cumple con los criterios según la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.

2.3.2.2.1. **La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad**

La hostería contribuye al desarrollo local de su comunidad aportando con un total de 14 puestos de trabajo, los cuales están ocupados por personas residentes en el cantón Girón.



Listado de personal de la Hostería Chorro de Girón		
Nombre	Edad	Cargo
Rosa Pulla	-	Administradora
Andrés Illescas	36 años	Administrador
Carmen Pulla	-	Administradora
Miguel Ayavaca	37 años	Administrador
Danilo Patiño	33 años	Administrador
Zoila Ayavaca	40 años	Cocinera
Anita Zhiñin	23 años	Cajera
Diana Tenesaca	21 años	Cajera
William Pacheco	21 años	Guardia
Alfredo Tigre	54 años	Guardia
Jorge Guanuchi	20 años	Guía
Pablo Guanuchi	17 años	Guía
Wilson Zhiñin	22 años	Guía
José Gómez	27 años	Guía

Tabla 21: Listado de personal de la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 05 de junio de 2020

Otro punto importante es que los socios de la hostería han realizado un convenio con una persona que vive en el sector del Chorro de Girón, la misma que prepara los panes en horno de leña dentro de la hostería y posteriormente pueda vender ahí mismo aportando así con el desarrollo de la comunidad local.



Ilustración 67: Horno de leña de la Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 03 de marzo de 2020

Además, es necesario recalcar que cuentan con proveedores locales que dotan de:

Proveedores de la Hostería Chorro de Girón			
Nombre	Lugar	Productos	Periodicidad de entrega
Lucia Chunchi	Girón	Hortalizas y verduras	1 vez a la semana
Patricio Granda	Girón	Productos cárnicos	2 veces a la semana
Patricio Culcay	Girón	Trucha	1 vez a la semana

Tabla 22: Proveedores locales de la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 03 de marzo de 2020

Se debe agregar también que la hostería presta las instalaciones para el desarrollo de reuniones comunitarias, velaciones del niño Jesús (costumbre tradicional para los ecuatorianos de religión católica).



Ilustración 68: Evento de la comunidad del Chorro de Girón
Autor (as): Parador Turístico el Chorro.
Fuente: <https://www.facebook.com/elchorrodegiron/>
Fecha: 10 de agosto de 2019

También presta sus instalaciones para que se desarrollen capacitaciones de educación ambiental y primeros auxilios para los cuales han acudido: escuelas, representantes de centro de salud, colegios y niños con capacidades especiales.



Ilustración 69: Capacitación primeros auxilios en la hostería Chorro de Girón
Autor (as): Parador Turístico el Chorro.
Fuente: <https://www.facebook.com/elchorrodegiron/>
Fecha: 31 de enero de 2019

Finalmente, los socios de la hostería han auspiciado a un equipo de fútbol para la liga cantonal llamado “La Cascada” y se les ha otorgado uniformes y premios para el encuentro deportivo.



Ilustración 70: Grupos estudiantiles en la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Hostería Chorro de Girón

Fuente: https://www.facebook.com/pg/elchorrodegiron/about/?ref=page_internal

Fecha: 02 de marzo de 2020

Sin embargo, la hostería no cuenta con políticas socio-culturales establecidas que fomenten el respeto y el desarrollo de la comunidad local, de igual forma no cuentan con perfiles de puestos de trabajo expuestos para el conocimiento de la comunidad.

2.3.2.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

La Hostería Chorro de Girón hace su aporte al respeto de la cultura y la población local a través de la inclusión al momento de contratar personal para que labore en el establecimiento, cabe mencionar que dentro de los socios la Sra. Rosa Pulla tiene una discapacidad física (displasia de cadera). Además, la hostería tiene un menor de edad laborando en sus instalaciones (Pablo Guanuchi, 17 años) el mismo quien está autorizado por su madre.



Ilustración 71: Carné de personal con discapacidad
Autor (as): Hostería Chorro de Girón
Fuente: Rosa Pulla
Fecha: 05 de junio de 2020

Todos los socios de la Hostería Chorro de Girón están informados sobre las políticas de contratación de personal que rigen en el país, por lo que no existe inconvenientes al momento de contratar personal para su establecimiento.

2.3.2.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

En el establecimiento se ha desarrollado una acción que busca favorecer al rescate, debido que en los meses de julio y agosto de todos los años hacen presentaciones de bailes tradicionales con grupos de danza folklórica, así también en todo el año siempre ofertan comida típica como: caldo de gallina criolla, panes de horno de leña, canelazo (agua de canela con naranjilla y un poco de aguardiente) trucha, cuy (solo bajo reservación), entre otros.



Ilustración 72: Grupos de danza folklórica

Autor (as): Hostería Chorro de Girón

Fuente: https://www.facebook.com/pg/elchorrodegiron/photos/?ref=page_internal

Fecha: 02 de marzo de 2020

2.3.2.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

La Hostería Chorro de Girón dentro de los productos y servicios que ofertan a los turistas están: artesanías elaboradas por las personas de la comunidad, las festividades del cantón que se llevan a cabo por seis semanas en los meses de octubre y noviembre y presentaciones artísticas tradicionales dentro del establecimiento en los meses de julio y agosto, siendo el público más frecuente grupos de turistas estadounidenses (aproximadamente 6 grupos) quienes visitan la hostería una vez al año, por lo cual se ofertan presentaciones de grupos de danzas folklóricas propias del cantón y de las diferentes universidades de la ciudad de Cuenca.



Ilustración 73. Artesanías en las hosterías Chorro de Girón
Autor (as): Zhunio Diana y León Paola
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 02 de febrero 2020



Ilustración 74: Promoción de festividades del cantón Girón
Autor (as): Zhunio Diana y León Paola
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 02 de febrero 2020



En la siguiente tabla se detalla el porcentaje de cumplimiento en este ámbito:

HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN				
ÁMBITO SOCIO - CULTURAL				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad				
Cuenta con políticas socio-culturales que fomente el respeto y contribución a la cultural local		✓		0%
Difunde las políticas socio culturales con los colaboradores internos y externos del establecimiento		✓		0%
Cuenta con encuestas de sondeo para conocer como la comunidad percibe su negocio		✓		0%
Lleva registro de las encuestas de sondeo (en caso de que si realice encuestas)		✓		0%
Difunde los resultados de las encuestas (en caso de que si realice encuestas a la comunidad local)		✓		0%
Mantiene alianzas con empresas o negocios locales para el abastecimiento de productos en el establecimiento			•	43%
Incentiva y promueve el consumo y producción de productos orgánicos			✓	50%
Se considera miembro activo de la comunidad local	✓			100%
Cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de la comunidad local			✓	50%
El establecimiento abre las puertas a estudiantes que deseen realizar prácticas pre-profesionales	✓			100%
Realiza donaciones (económicas, bienes materiales) para el beneficio de la comunidad local		✓		0%
Elabora y difunde el perfil de puesto de trabajo que requiere el establecimiento para el conocimiento de la comunidad local		✓		0%
La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales				
Tiene políticas de contratación del personal en donde mantenga el respeto, equidad de género, etnia, inclusión de personas con capacidad especiales, etcétera.		✓		0%
Respeto las leyes establecidas en el código de trabajo que rige para la contratación del personal	✓			100%
Respeto las disposiciones legales en la contratación de personas menores de edad	✓			100%
El establecimiento mantiene una buena relación entre la empresa y la comunidad local			✓	50%
El establecimiento promociona programas sociales de la comunidad	✓			100%



Cuenta con un calendario de fechas como: encuentros sociales, culturales y deportivos dentro de la comunidad		✓		0%
Da a conocer el los turistas o visitantes el código de conducto de la comunidad		✓		0%
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural				
El establecimiento brinda información a los turistas de la historia cultural de la comunidad local		✓		0%
Oferta gastronomía típica en el menú de la hostería	✓			100%
Brinda capacitación al personal sobre la importancia del patrimonio histórico cultural dentro de la localidad		✓		0%
Desarrolla actividades culturales donde el turista puede ser partícipes de los mismos	✓			100%
Permite que en la hostería brinde presentaciones de grupos de danzas y música tradicional del Ecuador, con fin de realizar un intercambio cultural con los turistas.	✓			100%
Invita a los turistas a ser parte del rescate y la protección del patrimonio histórico cultural.		✓		0%
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico				
La hostería oferta actividades culturales como parte de un producto turístico			✓	60%
Mantiene información para los turistas sobre los lugares donde oferten productos artesanales		✓		0%
Mantiene en las instalaciones decoración con artesanías hechos a nivel local	✓			100%
Ofrece presentaciones artísticas durante un evento especial en su localidad	✓			100%
Promociona el conocimiento del aprendizaje de las lenguas nativas de la localidad (Kichwa o Shuar)		✓		0%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL				45,15%

Tabla 23: Porcentaje de cumplimiento ámbito socio-cultural - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 21 de enero de 2019

2.3.2.3. Ámbito Ambiental

El ámbito ambiental dentro de un establecimiento turístico juega un papel muy importante en la decisión de compra por parte de los turistas en la actualidad, por lo que es preciso realizar un análisis de dicho ámbito en la Hostería Chorro de Girón considerando que la hostería cuenta con una gran variedad de naturaleza que la rodea,

la misma que es parte de sus servicios y productos que ofrecen al público, por lo cual resulta necesario contar con una buena gestión para su cuidado y protección. A continuación, se detalla en qué medida la hostería trabaja por el beneficio del medio ambiente.

2.3.2.3.1. Calentamiento global

En cuanto a buenas prácticas para reducir el efecto invernadero, la hostería cuenta con una biodiversidad que alberga plantas y animales silvestres nativos, por otra parte, en el jardín del establecimiento se ha sembrado plantas nativas del sector y plantas medicinales, las cuales serán descritas específicamente en el tema referente a la biodiversidad de jardines.



Ilustración 75: Vegetación nativa - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 76: Cascada de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 21 de enero de 2020

Una buena acción para combatir el calentamiento global es conocer en qué medida el establecimiento contribuye al cuidado del medio ambiente, razón por la cual es recomendable calcular la huella ecológica del establecimiento a través de la plataforma brindada por el Ministerio del Ambiente y así mejorar la gestión sostenible de la hostería.



Ilustración 77: Calculadora de huella ecológica

Autor (as): Ministerio del Ambiente del Ecuador

Fuente: http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella_institucional.php

Fecha: 07 de marzo del 2020

Por otra parte, la hostería no tiene normas o reglas para enfatizar el compromiso del establecimiento con el cuidado del medio ambiente. Cabe mencionar que en la hostería no realizan gestiones que identifiquen los peligros a los que está expuesta la empresa,

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



tampoco tiene información del cambio climático que ha sufrido la zona a lo largo de los años como, por ejemplo: el cambio que ha sufrido el aire y el suelo debido a las constantes visitas que tiene el establecimiento más aun sabiendo que se realizan cabalgatas dentro del área.

Finalmente, no cuenta con un plan de emergencia para actuar en caso de desastres naturales y accidentes que puedan causar daño tanto al establecimiento como al personal.

2.3.2.3.2. Recurso agua

La Hostería Chorro de Girón cuenta con su propio sistema de abastecimiento de agua, debido a que el sistema de agua del que se dota el cantón Girón no abastece hasta el lugar en donde se encuentra ubicada la hostería, el agua es recolectada de las fuentes que están cerca de las cascadas y son tratadas en tanques y finalmente para el consumo humano se le hierva con cloro.

2.3.2.3.3. Recurso energía

La Hostería Chorro de Girón durante el día evita al 100% el uso de energía eléctrica para la iluminación de los espacios, restaurante e instalaciones gracias a sus amplios ventanales y tragaluces que permite aprovechar al máximo la energía natural. Para la iluminación durante la noche el establecimiento ha implementado focos LED, estos focos están encendidos desde las 18:00 hasta las 20:00 pm con la finalidad de iluminar los senderos hacia la chorrera y evitar accidentes.



Ilustración 78: Iluminación en el restaurante de la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 09 de febrero de 2020

En relación a consumo de energía en las instalaciones de la hostería es bastante bajo debido a que hay poca afluencia de turistas que pernoctan en el establecimiento.

A continuación, se detalla el consumo de energía mensual en el transcurso de los años 2018, 2019 hasta febrero 2020, en donde se observa que los gastos mensuales por consumo de energía en la hostería oscilan entre \$ 30,00 a \$ 76,00.

CONSUMO DE ENERGÍA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN						
Mes	Kw/h 2018	2018	Kw/h 2019	2019	Kw/h 2020	2020
Enero	311	\$ 40,40	375	\$ 48,57	267	\$ 35,01
Febrero	266	\$ 34,93	345	\$ 44,71	240	\$ 31,73
Marzo	261	\$ 34,19	351	\$ 45,46		
Abril	429	\$ 55,51	373	\$ 59,04		
Mayo	511	\$ 66,40	419	\$ 64,56		
Junio	415	\$ 54,27	244	\$ 30,20		
Julio	420	\$ 54,52	73	\$ 7,15		
Agosto	378	\$ 49,14	240	\$ 31,61		
Septiembre	350	\$ 45,34	300	\$ 39,01		
Octubre	372	\$ 48,12	581	\$ 75,57		
Noviembre	405	\$ 52,55	312	\$ 40,69		
Diciembre	287	\$ 37,60	252	\$ 33,07		

Tabla 24:Tabla comparativo de consumo de energía - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 06 de marzo de 2020

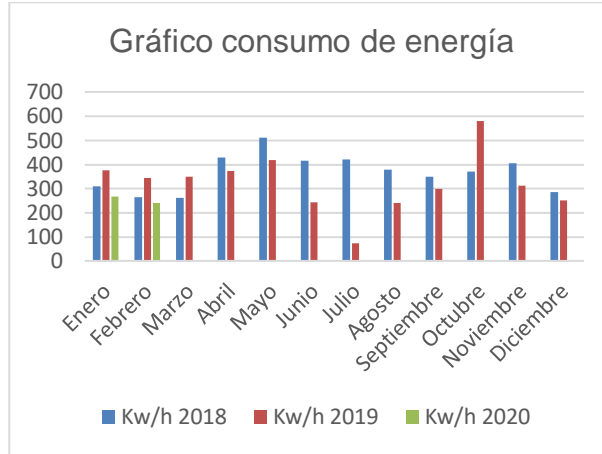


Gráfico 3: Gráfico comparativo consumo de energía - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 06 de marzo de 2020

Como se puede observar en el gráfico #3, a partir del mes de abril 2019 el consumo de energía es menor al de año 2018 esto se debe a la implementación de focos LED que han ayudado con el ahorro de energía en el establecimiento, sin embargo en octubre 2019 se puede observar que hubo mayor consumo de energía, la misma que se debe a que la hostería tuvo un 87% de afluencia de visitantes por motivo de las festividades del Señor de Girón (Fiesta tradicional del Catón Girón) la cual tiene una duración de seis semanas entre octubre y noviembre.



Ilustración 79: Factura de pago - Hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 06 de marzo de 2020

Meses Pendientes 1		Total Pendientes
Valor Pendiente	0.00	0.00
Total Planilla	40.69	VALOR A PAGAR
Valor Transacción	40.69	
Comisión inc. Iva	0.30	40.99
Forma de Pago	EFFECTIVO	
SALDO PENDIENTE		0.00
VALOR TRIBUTARIO		
DESCARGUE SUS PLANILLAS DE LA P		
ón exclusiva para requerimientos sobre el servicio de energía e		

Ilustración 80: Valor a pagar por consumo de energía noviembre - Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 06 de marzo de 2020

2.3.2.3.4. Biodiversidad

La hostería cuenta con una gran biodiversidad de flora y fauna nativa que rodea las instalaciones, dentro de las cuales se puede observar plantas tales como: el aliso, duco, pumamaki, huahual, guaylo y shiñan, en cuanto a los animales y aves se puede encontrar: tucanes andinos, azulejos, pavas de monte y venados (ver anexo #26 y #27, págs. 256 y 250).

Sin embargo, el establecimiento no informa a los turistas sobre la protección y cuidado que se debe tener hacia la flora y fauna, por lo que muchos de ellos suelen llevarse las plantas causando un daño a la biodiversidad. Como aporte a la conservación de la biodiversidad la hostería únicamente ha realizado alianzas con instituciones profesionales en el campo (Bomberos del cantón y ministerio del ambiente) en caso de que se requiera ayuda para salvar alguna planta, animal o ave.



Ilustración 81: Biodiversidad de la cascada del Chorro de Girón

Autor (as): Zhunio Diana y León Paola

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 02 de febrero 2020

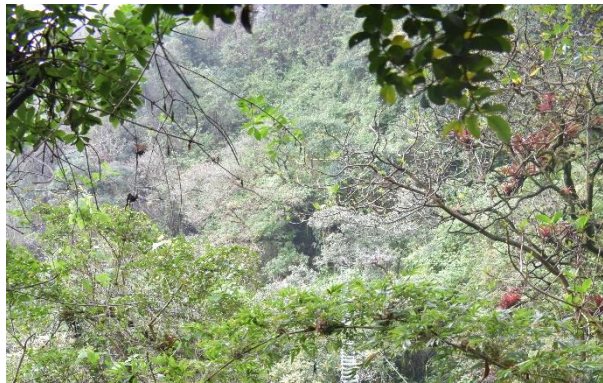


Ilustración 82: Biodiversidad de la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Zhunio Diana y León Paola

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 02 de febrero 2020

2.3.2.3.5. Biodiversidad en los jardines

Una de las buenas prácticas en lo referente a la biodiversidad de los jardines de la Hostería Chorro de Girón es el sembrío de plantas nativas del Ecuador como; pumamaqui (endémica del Ecuador), Aliso, Duco; Huahual. Guaylo, Polylepis, Shiñan, evitando al 100% el uso de agroquímicos y la siembra de plantas ornamentales exóticas.



Ilustración 83: Área verde - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2019



Ilustración 84: Jardín hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2019

También cuenta con un sembrío de plantas medicinales como: manzanilla, toronjil, menta, cedrón, ortiga, entre otros, un aspecto importante, es que cultivan de manera orgánica ciertos alimentos como: papas, coles, lechugas y cebolla, para el consumo en el restaurante.



Ilustración 85: Huerta - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 21 de enero de 2019

Cabe recalcar que, para el cuidado del jardín se usan instrumentos de mano que no afectan el medio ambiente, en el caso particular de la hostería cuentan con bebederos de fuente natural.

A pesar que cuenta con una buena gestión en la biodiversidad en los jardines se ha observado ciertas falencias como son: la falta de información por escrito de las plantas nativas, en donde debería especificar origen, uso y cuidado con el fin de incentivar al personal y turistas el cuidado de los mismo.

2.3.2.3.6. Áreas naturales protegidas y de conservación; Reservas naturales y privadas

El establecimiento no emprende acciones para que los turistas puedan conocer y así motivar al cuidado y protección de dichas áreas existentes dentro del cantón y la provincia. Solamente advierte a los mismos sobre cómo evitar la destrucción y daño a la flora y fauna existente en la hostería.

2.3.2.3.7. Contaminación

Aunque la hostería esta construida a base de bloque de cemento se ha identificado que usan decoraciones de madera y muy representativas de la localidad, por el contrario, para la construcción del restaurante que esta fuera de la hostería han optado por un diseño completamente rústico, con madera y decoraciones que representa a la cultura de la localidad contribuyendo de manera positiva con el ecosistema.



Ilustración 86: Restaurante 2 - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020



Ilustración 87: Interior del Restaurante - hostería Chorro de Girón
Autor (as): Paola León y Diana Zhunio
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 21 de enero de 2020

Así mismo, la hostería cuenta con traga luces y ventanales con el fin de aprovechar al máximo la energía natural, del mismo modo evita el exceso de la rotulación para evitar la contaminación visual.



Ilustración 88: Traga luces en el restaurante de la hostería Chorro de Girón
Autor (as): Zhunio Diana y León Paola
Fuente: Hostería Chorro de Girón
Fecha: 02 de febrero 2020

Otro punto importante es que cumplen al 100% con diferentes aspectos como: hacer respetar la disposición de “no fumar” en todas sus instalaciones; no usan bajo ningún motivo insecticidas, aerosoles o productos que dañen al ecosistema, hacen su propio abono con excrementos de caballos, no queman llantas o cualquier objeto que pueda contaminar y evitan la contaminación visual.

2.3.2.3.8. Desechos sólidos

La Hostería Chorro de Girón carece de normas y/o acciones a favor de reducir los desechos inorgánicos producidos por los turistas al momento de realizar la visita a las cascadas, así como a las instalaciones de entrenamiento que posee el establecimiento, únicamente aprovechan los residuos orgánicos como abono para sus jardines y huertos.

2.3.2.3.9. Educación ambiental

Con respecto a este punto la gestión es poco eficiente aunque en la hostería se da capacitación de educación ambiental una vez al año, no se realiza auditorías internas



para verificar si la capacitación está siendo efectiva, en concreto no cuentan con un programa de educación ambiental realizado por la propia hostería para la protección del medio ambiente en el Chorro de Girón, de igual manera, no informan a los turistas sobre la riqueza cultural y medioambiental, siendo un punto en la que se debería hacer énfasis para mejorar debido al concepto que tiene la hostería por su amplia biodiversidad.

Finalmente se añade la tabla del porcentaje de cumplimiento en el ámbito ambiental:

HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN ÁMBITO AMBIENTAL				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE	%
Calentamiento global				
Informa los turistas y al personal local sobre el calentamiento global		✓		0%
Calcula la huella ecológica de la empresa		✓		0%
Compensa las emisiones de gases efecto invernadero con alguna contribución para proyectos amigables con el medio ambiente			✓	85%
Cultiva árboles nativos de la comunidad local	✓			100%
Cuenta con programas que abarque temas de las medidas que se deben tomar para reducir el calentamiento global		✓		0%
Determina y da a conocer los peligros que ocasionan el calentamiento global		✓		0%
Conocer con qué periodo de tiempo la comunidad sufre cambios climáticos extremos		✓		0%
Recurso Agua				
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de agua en diferentes áreas de la hostería		✓		0%
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía		✓		0%
Cuenta con profesionales para el análisis de la calidad del agua	✓			100%
Analiza con qué frecuencia se da el escasez de agua en la empresa		✓		0%
Realiza un mantenimiento en las tuberías e instalaciones de agua	✓			100%
Solicita al personal que se reporte fugas de agua	✓			100%
Tiene tanque de reserva de agua	✓			100%
Motiva a los turista a ser partícipes del ahorro de agua		✓		0%
Riega los jardines en tiempo adecuado (mañana o al anochecer)		✓		0%
Reutiliza las aguas grises		✓		0%



Capta el agua lluvia para regar los jardines		✓		0%
Cuenta con dispositivos que ayuda con la reducción del consumo de agua dentro de las instalaciones del establecimiento		✓		0%
Recurso energía				
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas de la hostería		✓		0%
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓			100%
Determina cuales son las áreas de mayor consumo de energía			✓	20%
Capacita al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía		✓		0%
Motiva a los turistas a ser partícipes en el ahorro de energía.		✓		0%
Efectúa un mantenimiento de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad		✓		0%
Cuenta con sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces		✓		0%
Aprovecha al máximo la energía solar			✓	90%
Utiliza algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares		✓		0%
Aprovecha la ventilación natural	✓			100%
Tiene sembrado árboles nativos para aprovechar la sombra de los mismos	✓			100%
Utilizar bombillas que consumen menos energía	✓			100%
Cuenta con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía			✓	10%
El establecimiento está diseñado para aprovechar al máximo la energía natural			✓	90%
Utiliza cocina a gas	✓			100%
Promueve actividades turísticas que no empleen el uso de automóviles	✓			100%
Biodiversidad				
La empresa produce algún impacto negativo en la biodiversidad			✓	15%
Cuenta con políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.		✓		0%
Cuenta con inventario de las plantas y animales de la zona.		✓		0%
Tiene información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna.		✓		0%
Cuenta con paquete turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.			✓	50%
Cuenta con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.		✓		0%
Cuenta con programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; estas capacitaciones deben estar enfocados al personal y comunidad local.			✓	60%
Apoya económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente		✓		0%
Evita dar comer a los animales silvestres.	✓			100%



Evita encender las luces que impacte directamente a la naturaleza.			✓	80%
Tiene animales silvestres en cautiverio.		✓		0%
Cuenta con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.		✓		0%
Biodiversidad en los jardines				
El establecimiento cuenta con espacios verdes	✓			100%
Siembra plantas nativas siguiendo el patrón de la biodiversidad local	✓			100%
Siembra plantas estratégicamente, es decir, para aprovechar al máximo la sombra de los árboles.	✓			100%
Cuenta con información de las plantas: sus nombres y usos.		✓		0%
Tiene rótulos informativos en los arboles		✓		0%
En el jardín cuenta con plantas ornamentales exóticas		✓		0%
Cuenta con huertos de plantas medicinales	✓			100%
Cuenta con huerto de especies que produzcan alimentos para luego ser utilizado en el establecimiento.	✓			100%
Tiene herramientas de mano y en buen estado para el cuidado del jardín.	✓			100%
Usa químicos para el cuidado de la biodiversidad en los jardines		✓		0%
Elabora abonos naturales			✓	50%
Cuenta con un bebedero o pileta de agua	✓			100%
Evita sembrar plantas con espinas			✓	30%
Áreas Naturales Protegidas y de Conservación; Reservas Naturales Privadas				
Motiva al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa		✓		0%
Cuenta con información de las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas		✓		0%
Cuenta con folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las Reservas naturales privadas para el conocimiento de los turistas		✓		0%
Mantiene alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales		✓		0%
Fomenta y pone a conocimiento del personal, comunidad local, y turistas acerca del código de conducta dentro de las áreas naturales y reservas privadas		✓		0%
Tiene inventarios de las reservas naturales privadas		✓		0%
Cuenta con apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas		✓		0%
Incentiva a las personas para evitar la cacería	✓			100%
Cuenta con rótulos dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: No permitido, cazar, no extraer los animales ni plantas, no alimentar animales silvestres, etcétera.		✓		0%
Contaminación				
El diseño y la infraestructura del establecimiento es amigable con			✓	90%

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



el ambiente y tiene materiales de la zona				
Utiliza rótulos amigables con el medio ambiente			✓	80%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación en el establecimiento		✓		0%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación cercanos a la hostería		✓		0%
Utiliza pinturas que no contenga plomo	✓			100%
Utiliza productos de aerosol que dañan la capa de ozono		✓		0%
Evita quemar llantas y desechos	✓			100%
Hace respetar las disposiciones de NO FUMAR.	✓			100%
Capacita al personal de la manera adecuada para almacenar y manejar las sustancias tóxicas			✓	0%
Evita la contaminación visual	✓			100%
Ha implementado programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos		✓		0%
Tiene limpiadores y detergentes biodegradables		✓		0%
Usa limpiadores naturales		✓		0%
El establecimiento está conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas	✓			100%
Cuenta con medios de transporte que no afecten el medio ambiente	✓			100%
Desechos sólidos				
La hostería ha implementado acciones para reducir las cantidades de productos no biodegradables		✓		0%
Analiza el tipo de desechos que produce en la empresa		✓		0%
Cuenta con productos de buena calidad para que tenga mayor durabilidad			✓	40%
Motiva a los turistas a no dejar ningún desecho sólido en los espacios públicos y privados	✓			100%
Ofrece productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables		✓		0%
Utiliza productos desechables		✓		0%
Cuenta con dispensadores de jabón, shampoo y papel higiénico	✓			100%
Cuenta con inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad		✓		0%
La hostería cuenta con un plan para reutilizar los materiales		✓		0%
Compra alimentos o bebidas con envases retornables	✓			100%
Reutiliza el papel, ejemplo: imprimir a doble clara o simplemente usa el papel para algún tema en particular como tomar apuntes.		✓		0%
Usa los desechos orgánicos para abono: ejemplo la cáscara de naranja, manzana, limón, entre otros.		✓		0%
Utiliza limpienes, toallas lavables	✓			100%
La hostería tiene un programa de reciclaje		✓		0%
Utiliza algún producto hechos a base de material reciclado.		✓		0%
Toma acciones comunitarias para mejorar el manejo de los desechos en beneficios a la condición de vida de las personas,		✓		0%



animales y plantas				
Educación ambiental				
Invita a profesionales que capacite al personal acerca de la educación ambiental			✓	30%
Tiene materiales o información gráfica con medidas responsables con el medio ambiente			✓	40%
Organiza campañas ambientales dentro de la comunidad		✓		0%
Ofrece productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad	✓			100%
Cuenta con guía nativos que tengas conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental	✓			100%
Incentive al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada			✓	60%
PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL				31,75%

Tabla 25: Porcentaje de cumplimiento ámbito ambiental - hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 21 de enero de 2019

En conclusión, el objetivo para este capítulo es el análisis de la gestión sostenible acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón, iniciando por las generalidades de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, posteriormente se indagó y se dio a conocer los beneficios de los ámbitos empresarial, socio-cultural y medioambiental según la guía, una vez estudiada la teoría se da paso al estudio de caso en las hosterías, analizando específicamente el porcentaje de cumplimiento de buenas prácticas de la gestión sostenible dando como resultado:

ÁMBITO	HOSTERÍA SOL DEL VALLE	HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN
	PORCENTAJE	
Empresarial	11,87%	20,77%
Socio-cultural	16,47%	45,15%
Ambiental	28,35%	31,75%

Tabla 26: Porcentaje promedio final por ámbito del capítulo 2

Autor (as): Zhunio Diana y León Paola

Fuente: Hostería Chorro de Girón

Fecha: 02 de febrero 2020

Dicho lo anterior se ha podido desarrollar satisfactoriamente cada uno de los temas establecidos para este capítulo cumpliendo así con el objetivo del mismo.



CAPITULO III COMPARACIÓN DE RESULTADOS

Introducción

En el siguiente capítulo se llevará a cabo la comparación entre las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón, para dar inicio se procederá a comparar los resultados obtenidos a partir del estudio de caso que se realizó en el segundo capítulo de la gestión sostenible acorde a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón.

Para esta comparación se vio la necesidad de hacer uso de diferentes criterios específicos en los ámbitos empresarial, socio-cultural y ambiental, con la finalidad de generar propuestas de mejora para una buena práctica sostenible, estos criterios están medidos mediante un porcentaje de cumplimiento, las mismas que se han analizado minuciosamente en cada hostería, de igual manera se tomará como referencia el porcentaje promedio final por ámbito para desarrollar una interpretación de los resultados por cada hostería.



3.1. Evaluación comparativa del cumplimiento de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón

A continuación, se procederá a comparar efectivamente los establecimientos y conjuntamente con una propuesta para la mejorar continua en la gestión sostenible de cada una de las empresas.

3.1.1. Ámbito Empresarial

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD		
Política de sostenibilidad		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Política de sostenibilidad	0%	0%
Misión	0%	0%
Visión	0%	0%
Valores	0%	0%
Recomendaciones	1. Implementar una política de sostenibilidad (ver anexo #3, pág. 204) para la Hostería Sol del Valle y (ver anexo #4, pág.206) para la hostería Chorro de Girón). 2. Implementar misión, visión y valores, para mejorar el desempeño de sus colaboradores y generar beneficios para el establecimiento (ver anexo #3, pág. 204) para la Hostería Sol del Valle y (ver anexo #4, pág.206) para la hostería Chorro de Girón).	
Política empresarial		
Políticas y normas definidas para el establecimiento	80%	20%
Política social	0%	0%
Política de servicio	60%	0%
Política del ambiente	35%	0%
Política de seguridad	0%	100%
Política de gestión humana	0%	0%



Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer políticas empresariales de forma física y hacer llegar a los turistas, visitantes y personal del establecimiento (ver anexo #5, pág.209).2. Crear un manual de puestos y procedimientos para cada área del establecimiento (ver anexo #6, pág. 211).3. Implementar hojas de registro para las áreas que requieran: recepción, suministros y proveedores, ama de llaves, alimentos y bebidas y mantenimiento (ver anexo #7 - #12, págs. 217 - 227).	
	Planificación	
Planificación estratégica	0%	35%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Definir un plan de trabajo y administración de recursos en el establecimiento.2. Realizar periódicamente reuniones de control y mejora acerca del uso y rendimiento de los recursos.	

Tabla 27: Comparación de resultados de la gestión de sostenibilidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 10 de marzo de 2020



GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Procesos y procedimientos		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Manual de procesos y procedimientos por departamento	0%	0%
Manual de procesos y procedimientos por puesto de trabajo	0%	0%
Cronograma de tiempo establecido para cada área de trabajo	0%	0%
Objetivos y metas comunes establecidos	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un manual de procesos y procedimientos por departamento y exhibirlo a los trabajadores (ver anexo #6, pág.211). 2. Crear objetivos y metas comunes que se vean reflejados en la misión y visión del establecimiento (ver anexo #3, pág. 204) para la Hostería Sol del Valle y (ver anexo #4, pág. 206) para la hostería Chorro de Girón. 	
Administración y dirección		
Planificación de los recursos del establecimiento	0%	0%
Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto del establecimiento	0%	25%
Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes	50%	35%
Gestión en la toma de decisiones	40%	20%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar los recursos del establecimiento mediante una correcta planificación y distribución en cada una de las áreas. 	



	<ol style="list-style-type: none">2. Llevar un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los trabajadores para minimizar fallas en las actividades orientadas al logro de los objetivos de calidad.3. Gestionar adecuadamente la toma de decisiones donde integre a todos los departamentos del establecimiento.	
Suministros y proveedores		
Mantiene políticas para la contratación de proveedores	0%	0%
Lleva un registro de todos los proveedores	0%	0%
Establece acuerdos con los proveedores a nivel de interacción	60%	65%
Mantiene una comunicación efectiva con los proveedores	80%	65%
Establece alianzas con proveedores locales	0%	43%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer alianzas con proveedores locales2. Llevar un control adecuado del stock de productos en bodega para realizar la solicitud de productos a tiempo (ver anexo #11, pág. 225).3. Generar asociaciones con proveedores que ofrezcan productos y suministros amigables con el medio ambiente.4. Establecer políticas de contratación para los proveedores (ver anexo #13, pág.229).5. Crear un registro con la información necesaria de los proveedores (ver anexo #8, pág. 219)	
Monitoreo y acciones correctivas		
Realiza monitoreo de los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en cada departamento	5%	15%



Realiza monitoreo periódico de las actividades	0%	50%
Realiza retroalimentación de los monitoreos realizados	45%	45%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar un registro físico del monitoreo y control de las actividades realizadas en el establecimiento (ver anexos #14 - #19, págs. 231 - 241). 2. Realizar monitoreos de forma periódica en todos los departamentos. 	

Tabla 28: Comparación de resultados de la gestión de calidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 10 de marzo de 2020

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
Manual de Puestos y procedimientos		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Cuenta con manuales para cada puesto de trabajo	0%	30%
Detalla de forma clara y precisa los procedimientos a realizar	35%	50%
Toma en cuenta sugerencias por parte del personal para realizar sus actividades	20%	100%
Cuenta con el currículum de cada empleado	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un manual de puestos y procedimientos detallando las actividades y responsabilidades a cargo de cada trabajador (ver anexo #20, pág.243). 2. Informar al personal sobre la implementación del manual y acepte sugerencias sobre el mismo. 3. Llevar un registro de las hojas de vida de cada uno de los trabajadores para conocer su perfil, 	



	fortalezas y debilidades.	
Capacitación del personal		
Cuenta con capacitaciones periódicas para el desarrollo profesional	0%	60%
Genera oportunidades al personal para desarrollar otras funciones diferentes a las de su función habitual	0%	15%
Motiva al personal creando un clima laboral armonioso	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Capacitar de forma periódica al personal en sus puestos de trabajo y demás funciones de la hostería.2. Establecer alianzas con entidades públicas que brinden capacitación personal, como el Servicio de Capacitación Profesional (SECAP).3. Motivar al personal a través de incentivos económicos o destacando su desempeño entre los colaboradores del establecimiento.	
Evaluación del desempeño		
Realiza evaluaciones periódicas de las actividades realizadas por el personal en su puesto de trabajo	0%	20%
Lleva registros de las evaluaciones para su posterior retroalimentación	0%	0%
Fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores del establecimiento	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar evaluaciones periódicas (semanales, mensuales o trimestrales), que le permita conocer el desempeño de los trabajadores y a la vez realizar una correcta retroalimentación.2. Implementar un sistema de evaluación que ayude	



	llevar un registro de desempeño de cada trabajador en su puesto de trabajo (ver anexos #14 - #19, págs. 231 - 241).
--	---

Tabla 29: Comparación de resultados de la gestión de recursos humanos entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE		
Sistema financiero y contable		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Cuenta con profesional en el área contable para el manejo de la gestión financiera dentro de la hostería	100%	50%
Cuenta con auditorías externas en el área financiera contable	0%	100%
Cuenta con programa de capacitación en el área financiera contable	0%	0%
Cuenta con un manual de procedimientos en temas financieros contables	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar capacitación en temas financieros contables a la persona encargada del área financiera de la hostería. 2. Crear un manual de procedimientos en temas financieros contables, para dicho manual se puede contratar un profesional en el área. 3. Para la Hostería Sol del Valle se recomienda realizar auditorías externas en el área financiera del establecimiento. 	



Presupuestos		
Desarrolla presupuestos para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos de la hostería	65%	0%
Realiza seguimientos de los gastos realizados por el establecimiento	0%	40%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un presupuesto para cada una de las áreas de la hostería mediante un estudio previo a las necesidades y problemas que se puedan suscitar. 2. A partir de la distribución de los presupuestos, realizar un seguimiento detallado del uso de los recursos económicos y así tomar acciones para el cambio o mejora de los productos o servicios que generan gastos innecesarios. 	

Tabla 30: Comparación de resultados de la gestión financiera contable entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

GESTIÓN DE SEGURIDAD		
Sistema financiero y contable		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Tiene un programa sobre la gestión de la seguridad	25%	70%
Cuenta con planes preventivos para evitar riesgos dentro y fuera de la hostería	0%	65%
Realiza capacitaciones y	5%	25%



auditorias para la seguridad del establecimiento, personal y visitante.		
Realiza simulacros en caso de algún desastre natural o producido por el humano	0%	0%
Realiza mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones de la hostería	0%	40%
Realiza mantenimiento correctivo en los equipos e instalaciones de la hostería	50%	0%
La hostería lleva un inventario de todos los equipos y maquinarias existentes	0%	40%
Lleva registros de los daños en los equipos y maquinarias	0%	0%
Lleva registro del mantenimiento de los mantenimientos realizados	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Implementar un programa en el tema de la gestión de seguridad2. La Hostería Sol del Valle debe implementar un plan preventivo para evitar riesgos. En caso de la Hostería Chorro de Girónse recomienda ampliar el programa preventivo a todos los departamentos del establecimiento.3. La Hostería Sol del Valle debe implementar capacitaciones y auditorias de seguridad para todos sus colaboradores. En caso de la Hostería Chorro de Girónse recomienda ampliar el programa de capacitaciones y auditorias de seguridad a todos los departamentos del establecimiento.4. Las hosterías deberían realizar programas de simulacro para mejorar la respuesta del personal ante algún desastre o accidente.5. La Hostería Sol del Valle se recomienda implementar el mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones. La Hostería Chorro de Girónse recomienda ampliar el programa de	



	<p>mantenimiento a todas las áreas del establecimiento.</p> <p>6. Implementar un registro de todos los equipos y maquinarias existentes en la hostería. (ver anexo #21, pág. 246)</p> <p>7. Implementar registros de mantenimiento en el cual se debe especificar los detalles de las averías y el tipo de mantenimiento realizado (ver anexo #12, pág.227)</p>
--	---

Tabla 31: Comparación de resultados de la gestión de seguridad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MERCADEO		
Comunicación		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Cuenta con información clara de los productos y servicios destacando características especiales para la atracción de un segmento de mercado	0%	0%
Incorpora temas de sostenibilidad para incrementar la demanda	0%	0%
Recomendaciones	1. Mejorar la gestión de comunicación con relación a la oferta de sus productos y servicios que abarque temas sostenibles para mejorar la posición de la hostería frente al mercado.	
Mercadeo		
Cuenta con un plan de mercadeo para sus productos y servicios	0%	0%
Cuenta con un plan de publicidad efectiva	0%	0%
Realiza evaluaciones de los	0%	0%



resultados del plan de mercadeo y publicidad		
Cuenta con redes sociales y pagina web de la hostería	25%	25%
El establecimiento se promociona mediante motores de búsqueda (OTA's)	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Implementar un plan de mercadeo para sus productos y servicios en donde se especifique los objetivos, tiempo, fechas y cifras de ventas para la comercialización de cada producto y servicio2. Realizar un plan estratégico de publicidad que genere mayor impacto, usando temas sostenibles.3. Hacer un seguimiento a los planes de mercadeo y publicidad para tomar acciones correctivas a tiempo4. Mantener activa y actualizada la página web y redes sociales.5. Generar alianzas estratégicas en diferentes motores de búsqueda como TripAdvisor, Booking.com, Trivago, entre otros.	

Tabla 32: Comparación de resultados de la gestión de comunicación y mercadeo entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

**3.1.2. Socio-Cultural**

LA EMPRESA TURÍSTICA CONTRIBUYE AL DESARROLLO LOCAL DE SU COMUNIDAD		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Cuenta con políticas socio-culturales que fomente el respeto y contribución a la cultural local	0%	0%
Aporta con puesto de trabajo para las personas de la comunidad local	100%	100%
Cuenta con encuestas de sondeo para conocer como la comunidad percibe su negocio	0%	0%
Prestan instalaciones para desarrollo de actividades culturales de la comunidad	0%	100%
Patrocinan eventos culturales de la comunidad	0%	80%
Mantiene alianzas con empresas o negocios locales para el abastecimiento de productos en el establecimiento	0%	43%
Incentiva y promueve el consumo y producción de productos orgánicos	70%	50%
Se considera miembro activo de la comunidad local	100%	100%
Cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de la comunidad local	0%	50%
El establecimiento abre las puertas a estudiantes que deseen realizar prácticas pre-profesionales	75%	0%
Realiza donaciones (económicas, bienes materiales) para el beneficio de la comunidad local	75%	20%



Elabora y difunde el perfil de puesto de trabajo que requiere el establecimiento para el conocimiento de la comunidad local	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Crear una política socio-cultural en donde se plasme el compromiso y el respeto de la empresa con el desarrollo de la comunidad local (ver anexo #22, pág. 248).2. Difundir las políticas socio-culturales con los colaboradores internos y externos del establecimiento.3. Realizar una autoevaluación mediante encuestas dirigidos a las personas de la comunidad local y empresas relacionadas con la actividad turística que se encuentran ubicados alrededor del establecimiento tales como: operadores de turismo, agencia de viajes y agencias de transporte turísticos, que son claves al momento de conocer cómo perciben el negocio la misma que servirá como herramienta para la mejora continua (ver anexo #23, pág. 250).4. La Hostería Sol del Valle puede establecer alianzas con empresas o negocios del sector para el abastecimiento de productos y así apoyar el desarrollo de la comunidad.5. Incentivar la producción y consumo de productos y servicios elaborados dentro de la comunidad local, así ayudara a mejorar la economía del sector.6. La Hostería Sol del Valle puede implementar programas de capacitación que sean de interés tanto para el personal del establecimiento como para la comunidad local.7. La Hostería Chorro de Girón puede apoyar a instituciones sin fines de lucro como: fundaciones, asilos, orfanatos, entre otros, mediante la donación de lencería (sábanas, toallas) y colchones que se encuentren en buen	



	estado y no se utilicen.
	8. Los establecimientos deben elaborar el perfil de puestos de trabajo requeridos en el establecimiento y darlos a conocer primero en la comunidad local.

Tabla 33: Comparación de resultados - La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

LA OPERACIÓN TURÍSTICAS APORTA AL RESPETO A LAS CULTURAS Y POBLACIONES LOCALES		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Tiene políticas de contratación del personal en donde mantenga el respeto, equidad de género, etnia, inclusión de personas con capacidad especiales, etcétera.	0%	0%
Respeto las leyes establecidas en el código de trabajo que rige para la contratación del personal	100%	100%
Respeto las disposiciones legales en la contratación de personas menores de edad	100%	100%
El establecimiento mantiene una buena relación entre la empresa y la comunidad local	60%	50%
El establecimiento promociona programas sociales de la comunidad	0%	100%
Cuenta con un calendario de fechas como: encuentros sociales, culturales y deportivos	0%	0%



dentro de la comunidad		
Da a conocer el los turistas o visitantes el código de conducto de la comunidad	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer políticas de contratación del personal que fomente el respeto, equidad de géneros, etnia, inclusión de personas con capacidades especiales, tercera (ver anexo #24, pág. 252).2. La Hostería Chorro de Girón debe reforzar las relaciones entre la comunidad local y el establecimiento para mejorar el desarrollo económico y social del sector3. La Hostería Sol del Valle debe promocionar programas sociales de la comunidad, para propiciar el beneficio mutuo.4. Elaborar calendario de fechas importantes como: eventos sociales, encuentros deportivos, festividades tradicionales para el conocimiento de los turistas o visitantes.5. Dar a conocer a los turistas las normas que rigen en la comunidad para evitar problemas y mejorar la relación entre turistas y la comunidad, puede ser mediante folletos, trípticos o flyers.	

Tabla 34: Comparación de resultados - La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020



LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD DEBEN EMPRENDER ACCIONES QUE FAVOREZCAN EL RESCATE Y LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO CULTURAL		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
El establecimiento brinda información a los turistas de la historia cultural de la comunidad local	0%	0%
Oferta gastronomía típica en el menú de la hostería	0%	100%
Brinda capacitación al personal sobre la importancia del patrimonio histórico cultural dentro de la localidad	0%	0%
Desarrolla actividades culturales donde el turista puede ser partícipes de los mismos	0%	100%
Permite que en la hostería brinde presentaciones de grupos de danzas y música tradicional del Ecuador, con fin de realizar un intercambio cultural con los turistas.	0%	100%
Invita a los turistas a ser parte del rescate y la protección del patrimonio histórico cultural.	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Implementar folletos, trípticos o flyers con la información de la historia y la cultura de la comunidad local2. La Hostería Sol del Valle puede implementar platos típicos de la zona dentro de su oferta gastronómica3. Implementar programas de capacitación para el personal que abarquen temas culturales para que posteriormente transmitan a los turistas y visitantes	



	<p>4. La Hostería Sol del Valle puede planificar actividades culturales que permita la interacción entre la comunidad y los turistas</p> <p>5. Motivar a los turistas a ser partes del rescate y la protección del patrimonio histórico cultural ya sea mediante donaciones, auspicio, entre otros.</p>
--	---

Tabla 35: Comparación de resultados - La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD OFERTAN ACTIVIDADES CULTURALES COMO PARTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
La hostería oferta actividades culturales como parte de un producto turístico	0%	60%
Mantiene información para los turistas sobre los lugares donde oferten productos artesanales	0%	0%
Mantiene en las instalaciones decoración con artesanías hechos a nivel local	0%	100%
Ofrece presentaciones artísticas durante un evento especial en su localidad	0%	100%
Promociona el conocimiento del aprendizaje de las lenguas nativas de la localidad (Kichwa o Shuar)	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> Ofertar actividades culturales como parte de un producto turísticos Designar un espacio visible en donde coloquen información sobre los lugares en donde puedan adquirir artesanías locales 	



	<p>3. La Hostería Sol del Valle debe implementar decoración tradicional en sus instalaciones</p> <p>4. Ofertar un paquete turístico donde pueda participar la comunidad local, mediante enseñanzas de costumbres y tradiciones que incluyan el aprendizaje de idiomas nativos del Ecuador.</p>
--	--

Tabla 36: Comparación de resultados - La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

3.1.3. Ambiental

CALENTAMIENTO GLOBAL		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Informa a los turistas y al personal local sobre el calentamiento global	0%	0%
Calcula la huella ecológica de la empresa	0%	0%
Compensa las emisiones de gases efecto invernadero con alguna contribución para proyectos amigables con el medio ambiente	30%	85%
Siembra árboles nativos de la comunidad local	100%	100%
Cuenta con programas que abarque temas de las medidas que se deben tomar para reducir el calentamiento global	0%	0%
Determina y da a conocer los peligros que ocasionan el calentamiento global	0%	0%
Conoce con qué periodo de tiempo la comunidad sufre	0%	0%



cambios climáticos extremos		
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar los turistas y al personal local sobre el calentamiento global: la importancia, consecuencias del mismo y formas de cómo evitar se participes, mediante la promoción en redes sociales y medios digitales. 2. Se recomienda a las dos empresas que realicen el cálculo la huella ecológica de la empresa 3. Compensar las emisiones de gases efecto invernadero por ejemplo sembrando plantas nativas tomando como referencias las plantas endémicas y que están en peligro de extinción, así también en la oferta gastronómica debería incluir en el menú platos vegetarianos o veganos para evitar la carne. 4. Cultivar árboles nativos como contribución, protección y conservación del medio ambiente en la comunidad local 5. Capacitar al personal sobre los métodos de reducción de los gases de efecto invernadero. 6. Implementar programas que abarque temas de la importancia en realizar buenas prácticas para reducir el calentamiento global 	

Tabla 37: Comparación de resultados del calentamiento global entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

RECURSO AGUA		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de agua en diferentes áreas de la hostería	0%	0%
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de	100%	0%

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



energía		
Cuenta con profesionales para el análisis de la calidad del agua	0%	100%
Analiza con qué frecuencia se da el escasez de agua en la empresa	0%	0%
Realiza un mantenimiento en las tuberías e instalaciones de agua	0%	100%
Solicita al personal que se reporte fugas de agua	100%	100%
Tiene tanque de reserva de agua	100%	100%
Motiva a los turista a ser partícipes del ahorro de agua	70%	0%
Riega los jardines en tiempo adecuado (mañana o al anochecer)	100%	0%
Reutiliza las aguas grises	0%	0%
Capta el agua lluvia para regar los jardines	0%	0%
Cuenta con dispositivos que ayuda con la reducción del consumo de agua dentro de las instalaciones del establecimiento	25%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Llevar un control mediante un análisis de los lugares o aparatos donde hay más consumo de agua, este análisis hacer por semana o por mes, llevar un registro.2. Para la Hostería Sol del Valle, se recomienda contratar un profesional que inspeccione o de mantenimiento a las tuberías de agua, analice la calidad del agua, realizar mantenimiento al tanque de reserva de agua, este análisis de debe ser documentada.3. Motivar a los turistas a participar en el ahorro y cuidado del agua, mediante rótulos que indiquen la importancia del mejo correcto del agua.4. Recoger el agua de las lluvias para regar las plantas.5. Capacitar al personal sobre el manejo y cuidado	



	<p>del recurso al momento de realizar las actividades operativas en la hostería</p> <p>6. Establecer tiempos adecuado para el riego en los jardines puede ser en la mañana o al anochecer y así mejorar la calidad de vida de las plantas, optimizando el agua y de igual manera evita incomodar a los huéspedes.</p> <p>7. Se recomienda captar o recoger el agua lluvia para regar plantas y minimizar el consumo de agua</p> <p>8. Adquirir o implementar dispositivos reductores de caudal para los grifos y duchas</p> <p>9. Implementar medidas sostenibles para el uso del agua en la cocina, por ejemplo: NO lavar productos directo en la llave, como una buena media se puede implementar una regla: Solo usar recipientes con agua para lavar los productos de cocina.</p>
--	---

Tabla 38: Comparación de resultados del Recurso Agua entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

RECURSO ENERGÍA		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas de la hostería	0%	0%
Lleva un registro de facturas mensuales de consumo de energía	100%	100%
Determina cuales son las áreas de mayor consumo de energía	60%	20%
Capacita al personal para que sepan aplicar medidas de	0%	0%



ahorro de energía		
Motiva a los turistas a ser partícipes en el ahorro de energía.	30%	0%
Efectúa un mantenimiento de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad	0%	0%
Cuenta con sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces	0%	0%
Aprovecha al máximo la energía solar	60%	90%
Utiliza algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares	0%	0%
Aprovecha la ventilación natural	100%	100%
Tiene sembrado árboles nativos para aprovechar la sombra de los mismos	100%	100%
Utiliza bombillas que consumen menos energía	100%	100%
Cuenta con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía	20%	10%
El establecimiento está diseñado para aprovechar al máximo la energía natural	60%	90%
Utiliza cocina a gas	100%	100%
Promueve actividades turísticas que no empleen el uso de automóviles	0%	100%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Llevar un control y registro periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas del establecimiento con el fin de localizar áreas en donde se consume la energía inmisariamente y así desarrollar buenas prácticas para la optimización del recurso energía.2. Capacitar al personal esto puede ser dos veces al año para aplicar medidas de ahorro de energía3. Motivar a los turistas a ser partícipes en el ahorro	



	<p>de energía, puede ser mediante rótulos biodegradables en donde incentiven a los turistas a apagar las luces, desconectar los cargadores de celular, computadora o algún otro aparato cuando no estén utilizando.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Efectuar un mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad, de la misma forma llevar un registro de los mantenimientos con la finalidad de conocer en qué medida ha mejorado el consumo de energía. 5. Implementar sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces 6. En caso de ser posible implementar algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares 7. Utilizar bombillas que consumen menos energía, puede ser focos LED 8. Realizar una inversión para implementar con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía
--	--

Tabla 39: Comparación de resultados del recurso energía entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

BIODIVERSIDAD		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
La empresa produce algún impacto negativo en la biodiversidad	30%	15%
Cuenta con políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.	0%	0%



Cuenta con inventario de las plantas y animales existentes en la zona.	0%	0%
Tiene información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna.	0%	0%
Cuenta con paquete turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.	0%	50%
Cuenta con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.	0%	0%
Cuenta con programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; estas capacitaciones deben estar enfocados al personal y comunidad local.	0%	60%
Apoya económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente	0%	0%
Evita dar comer a los animales silvestres.	100%	100%
Evita encender las luces que impacte directamente a la naturaleza.	100%	80%
Tiene animales silvestres en cautiverio.	0%	0%
Cuenta con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.	0%	0%
Recomendaciones	1. Desarrollar políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.	



	<ol style="list-style-type: none">2. Desarrollar un inventario de las plantas y animales de la zona (ver anexo #26 y #27, pág. 257 y 261).3. Difundir información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna, puede ser de una o varias reservas naturales protegidas (ver anexo #25, pág.254).4. Para la Hostería Chorro de Girón desarrollar paquetes turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.5. Generar alianzas estratégicas con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.6. Para la Hostería Sol del Valle desarrollar programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; y para la Hostería Chorro de Girón se recomienda que estas capacitaciones deben ser para todo el personal y comunidad local.7. Apoyar económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente8. Hacer convenios con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.
--	---

Tabla 40: Comparación de resultados de la Biodiversidad entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020



BIODIVERSIDAD EN LOS JARDINES		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Cuenta el establecimiento con espacios verdes	100%	100%
Siembra plantas nativas siguiendo el patrón de la biodiversidad local	100%	100%
Siembra plantas estratégicamente, es decir, para aprovechar al máximo la sombra de los árboles	100%	100%
Cuenta con información de las plantas: sus nombres y usos	0%	0%
Tiene rótulos informativos en los arboles	0%	0%
En el jardín cuenta con plantas ornamentales exóticas	0%	0%
Cuenta con huertos de plantas medicinales	100%	100%
Cuenta con huerto de especies que produzcan alimentos para luego ser utilizado en el establecimiento.	100%	100%
Tiene herramientas de mano y en buen estado para el cuidado del jardín.	100%	100%
Emplea químicos para el cuidado de la biodiversidad en los jardines	0%	0%
Elabora abonos naturales	0%	50%
Cuenta con un bebedero o pileta de agua	100%	100%
Evita sembrar plantas con espinas	100%	30%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar un documento con información de las plantas: sus nombres y usos y ponerlo a conocimiento de todos los turistas.2. Implementar rótulos informativos biodegradables con temas relacionados al cuidado del medio	



	<p>ambiente y evite colocar estos rótulos en los árboles.</p> <p>3. Continuar con la producción de alimentos de forma orgánica evitando al 100 % el uso químico para el cuidado del mismo.</p> <p>4. Elabora abonos naturales, esto puede ser con hojas secas que caen de las plantas</p>
--	---

Tabla 41: Comparación de resultados de la biodiversidad en los jardines entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y DE CONSERVACIÓN; RESERVAS NATURALES PRIVADAS		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Motiva al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa	0%	0%
Cuenta con información de las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas	0%	0%
Cuenta con folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las Reservas naturales privadas para el conocimiento de los turistas	0%	0%
Mantiene alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales	0%	0%
Fomenta y pone a conocimiento del personal, comunidad local, y turistas acerca del código de conducta dentro de las áreas naturales y reservas privadas	0%	0%
Tiene inventarios de las	0%	0%



reservas naturales privadas		
Cuenta con apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas	0%	0%
Incentiva a las personas para evitar la cacería	0%	100%
Cuenta con rótulos dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: No permitido, cazar, no extraer los animales ni platas, no alimentar animales silvestres, etcétera.	0%	0%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Motivar al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa.2. Adquirir y poner a conocimiento público folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las reservas naturales privadas de la provincia del Azuay para el conocimiento de los turistas.3. Generar alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales, para el beneficio mutuo mediante un trabajo en equipo para preservar el recurso natural que ofrece la tierra.4. Para la Hostería Chorro de Girónse recomienda desarrollar un código de conducta que debe cumplir los turistas y visitantes dentro de las áreas naturales5. Desarrollar un inventario de las reservas naturales privadas que estén cerca del sector (ver anexo #25, pág. 254).6. Para la Hostería Sol del Valle se recomienda solicitar apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas y para la Hostería Chorro de Girónse recomienda que las capacitaciones en esta área sean para todo el personal de establecimiento no solo para los	



	<p>encargados de los deportes extremos.</p> <p>7. Incentivar a las personas buenas prácticas ambientales, esto puede ser mediante rótulos biodegradables dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: no permitido cazar, no extraer los animales ni plantas, no alimentar animales silvestres, etcétera.</p> <p>8. Difundir los destinos que no han sido tan promocionados como: Laguna de Busa, Laguna de Zhogra, Cerro Huaycañan, Cerro Fasaná y el bosque de piedras todas ubicadas en el cantón Girón, esta información sería novedoso para los turistas que buscan algo nuevo con lo cual se expandirá los destinos naturales y biodiversos del sector.</p>
--	--

Tabla 42: Comparación de resultados de las áreas naturales protegidas y de conservación; reservas naturales privadas entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

Criterio	CONTAMINACIÓN	
	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
El diseño y la infraestructura del establecimiento es amigable con el ambiente y tiene materiales de la zona	10%	90%
Utiliza rótulos amigables con el medio ambiente	0%	80%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación en el establecimiento	0%	0%
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación cercanos a la hostería	0%	0%
Utiliza pinturas que no contenga plomo	100%	100%
Utiliza productos de aerosol que	0%	0%



dañan la capa de ozono		
Evita quemar llantas y desechos	100%	100%
Hace respetar las disposiciones de NO FUMAR.	100%	100%
Capacita al personal de la manera adecuada para almacenar y manejar las sustancias tóxicas	0%	0%
Evita la contaminación visual	100%	100%
Ha implementado programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos	0%	0%
Tiene limpiadores y detergentes biodegradables	0%	0%
Emplea limpiadores naturales	0%	0%
El establecimiento está conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas	100%	100%
Cuenta con medios de transporte que no afecten el medio ambiente	0%	100%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none">1. Para la Hostería Sol del Valle para futuras mejoras o construcción de alguna infraestructura realizar con materiales amigable con el ambiente.2. Para la Hostería Sol del Valle implementar rótulos amigables con el medio ambiente y para la Hostería Chorro de Girónse recomienda completar el cambio de los rótulos porque todavía existe ciertos rótulos que no son amigables con el medio ambiente.3. Realizar un análisis y determinar cuáles son las fuentes con más contaminación en el establecimiento, para esto puede contratar o solicitar la ayuda de un profesional experto en el campo.4. Capacitar al personal para almacenar y manejar las sustancias tóxicas5. Implementar programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos, para esto puede solicitar la ayuda de	



	<p>profesionales o estudiantes que tengan conocimientos en el tema.</p> <p>6. Usar limpiadores naturales como limón vinagre, bicarbonato de sodio, también puede implementar detergentes biodegradables y evitar productos o químicos que dañen el medio ambiente</p> <p>7. Motivar al personal, turistas o visitantes a utilizar medios de transporte que no contaminen, por ejemplo: bicicleta.</p> <p>8. Evitar utilizar productos de pinturas que contengan plomo, ya que esto provoca daños a la salud.</p>
--	--

Tabla 43: Comparación de resultados de la contaminación entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

DESECHOS SÓLIDOS		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
La hostería ha implementado acciones para reducir las cantidades de productos no biodegradables	50%	0%
Analiza el tipo de desechos que produce en la empresa	0%	0%
Cuenta con productos de buena calidad para que tenga mayor durabilidad	80%	40%
Motiva a los turistas a no dejar ningún desecho sólido en los espacios públicos y privados	100%	100%
Ofrece productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables	0%	0%
Utiliza productos desechables	0%	0%
Cuenta con dispensadores de	100%	100%



jabón, shampoo y papel higiénico		
Cuenta con inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad	0%	0%
La hostería cuenta con un plan para reutilizar los materiales	0%	0%
Compra alimentos o bebidas con envases retornables	100%	100%
Reutiliza el papel, ejemplo: imprimir a doble cara o simplemente usa el papel para algún tema en particular como tomar apuntes.	0%	0%
Usa los desechos orgánicos para abono: ejemplo la cáscara de naranja, manzana, limón, entre otros	0%	0%
Utiliza limpiadores, toallas lavables	100%	100%
La hostería tiene un programa de reciclaje	30%	0%
Utiliza algún producto hechos a base de material reciclado	0%	0%
Toma acciones comunitarias para mejorar el manejo de los desechos en beneficio a la condición de vida de las personas, animales y plantas	0%	0%
Recomendaciones	1. Implementar un buen programa del uso de las 4 R's (Reducir, Reciclar, Reutilizar y Recuperar). Reducir consiste en minimizar al máximo los desechos que produce el establecimiento; Reciclar consiste en clasificar los desechos y ubicarlos en tachos diferenciados acorde al tipo de desecho: ejemplos: si es papel, botellas, pilas entre otros, cada desechos debe ser ubicado en tachos diferentes para un reciclaje eficiente; Reutilizar no es más que aprovechar al máximo ciertos tipos de materiales por ejemplos botellas de vidrio y finalmente la última R hace referencia a recuperar ciertos desechos y usar con otro tipo de beneficio por ejemplo una cascara de naranja,	



	<p>banana, mandarina entre otros, puede ser usado como abono para plantas.</p> <p>Para realizar correctamente el programa de las 4 R's se recomienda analizar los tipos de desechos que produce el establecimiento y luego clasificar, este análisis debe ser documentada y llevar un control periódico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Desarrollar inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad 3. Ofrecer productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables y evitar al 100% materiales desechables. 4. Generar un alianza estratégica con la comunidad local para fortalecer el cumplimiento de las 4 R's dentro de la comunidad.
--	---

Tabla 44: Comparación de resultados de los desechos sólidos entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

EDUCACIÓN AMBIENTAL		
Criterio	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
Invita a profesionales que capacite al personal acerca de la educación ambiental	0%	30%
Tiene materiales o información gráfica con medidas responsables con el medio ambiente	0%	40%
Organiza campañas ambientales dentro de la comunidad	0%	0%
Ofrece productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad	0%	100%
Cuenta con guía nativos que	0%	100%



tengas conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental		
Incentive al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada	0%	60%
Recomendaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar ayude de profesionales que capacite a los empleados acerca de la educación ambiental, para la Hostería Chorro de Girónse recomienda ampliar la capacitación para todo el personal. 2. Ofrecer productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad 3. Siempre es recomendable trabajar con guía nativos que tenga conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental 4. Incentivar al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada 5. Sembrar plantas nativas dentro y fuera del establecimiento como: orquídeas, brómelias, árboles faiques entre otros, a manera de apoyo a la conservación del ambiente. 6. Incentivar a los turistas a formar parte del cuidado y preservación del medio ambiente a través de prácticas eficientes y de calidad en la hostería. 	

Tabla 45: Comparación de resultados de la educación ambiental entre la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 12 de marzo de 2020

3.2. Interpretación de los resultados obtenidos

A continuación, se expone los resultados obtenidos del análisis aplicado en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón con respecto al manejo de la gestión sostenible, para lo cual se empleó un check list y visitas de campo para conocer más de cerca las prácticas que se realizan en cada uno de los establecimientos.



El análisis se llevó a cabo en los ámbitos empresarial, socio-cultural y ambiental basado en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.

3.2.1. Análisis FODA

FODA	
Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
Fortalezas: <ol style="list-style-type: none">1. Cuenta con una ubicación privilegiada en el Valle de Yunguilla.2. Buena infraestructura para brindar sus productos y servicios a los huéspedes.3. Buena relación entre calidad precio.4. Apoya al desarrollo de la comunidad mediante puestos de trabajo.5. Tiene buen ambiente laboral.	Fortalezas: <ol style="list-style-type: none">1. Está ubicada en una zona con gran biodiversidad.2. Infraestructura amigable con el medio ambiente.3. Buena relación entre calidad precio.4. Apoya al desarrollo de la comunidad mediante puestos de trabajo, contratación de proveedores locales.5. Cuenta con un buen ambiente laboral.6. Apoya al desarrollo profesional de los trabajadores mediante las capacitaciones.7. Cuenta con recursos naturales para usarlos como parte del producto turístico.8. Tiene una diferenciación de productos y servicios dentro de la comunidad local.9. Cuentan con su propio sistema de dotación de agua10. Oferta gastronomía típica en sus restaurantes.11. Cuentan con alianzas estratégicas con organizaciones o asociaciones enfocadas en el turismo del sector.12. Cuentan con alianzas estratégicas con organizaciones que brindan capacitaciones de educación ambiental, seguridad y atención al cliente.



<p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No cuentan con una estructura organizacional establecida.2. No cuenta con la información con respecto al personal.3. No tiene personal especializado para brindar capacitaciones.4. Carece de personal profesional dentro del campo turístico.5. Falta de innovación y diversificación en los productos y servicios de la hostería.6. Desconocen los procesos que requieren para realizar las actividades de la hostería.7. No cuentan con manuales de puestos de trabajo8. Escasa publicidad en los diferentes medios de comunicación tanto locales, nacionales e internacionales.9. Publicidad no efectiva.10.No realiza ningún tipo de inventario11.No cuenta con proveedores fijos.12.Carencia en la oferta gastronómica típica del sector	<p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. No cuentan con una estructura organizacional establecida.2. Falta de experiencia por parte de los socios y personal en el campo laboral3. No cuenta con manuales de puestos de trabajos4. Escasa publicidad en los diferentes medios de comunicación tanto locales, nacionales e internaciones.5. Publicidad no efectiva.6. No realiza ningún tipo de inventario.7. Falta de comunicación entre los socios de la Hostería.
<p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Apoyo por parte del Ministerio del Ambiente, para un buen manejo de las prácticas sostenibles dentro de la hostería.2. Buena relación con la comunidad local.3. Buen clima dentro del sector.4. Sector con gran afluencia de turistas y visitantes debido a una gran cantidad de sitios turísticos y de recreación.	<p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alianzas efectivas con proveedores locales.2. Concientización de los turistas, visitantes, colaboradores y la comunidad para la protección y conservación del medio ambiente.
<p>Amenazas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Manejo deficiente por parte de las autoridades locales para promover el	<p>Amenazas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Manejo deficiente por parte de las autoridades para promover el



<p>desarrollo del turismo en el sector.</p> <p>2. No cuentan con alianzas estratégicas con organizaciones o asociaciones enfocadas al desarrollo del turismo en el sector.</p> <p>3. Falta de financiamiento económico por parte de las autoridades para impulsar el desarrollo turístico.</p> <p>4. Afluencia de gente solo en épocas vacacionales.</p> <p>5. Posibilidad de una crisis económica en el país</p>	<p>desarrollo del turismo en el sector.</p> <p>2. Deficiencia en el servicio de transporte público el acceso a la Chorrera de Girón.</p> <p>3. Resistencia por parte de los habitantes para ejercer el trabajo en equipo y mejorar el desarrollo de la actividad turística dentro del sector.</p> <p>4. Susceptible a desastres naturales por la variación de clima.</p> <p>5. Posibilidad de una crisis económica en el país</p>
---	---

Tabla 46: Análisis FODA de la Hostería Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 08 mayo de 2020

3.2.2. Ámbito Empresarial

ÁMBITO EMPRESARIAL		
Sub ámbito	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
Gestión de la sostenibilidad	9,72%	18,33%
Gestión de la calidad	16,79%	22,82%
Gestión de recursos humanos	4,58%	25,56%
Gestión financiera contable	28,75%	28,75%
Gestión de seguridad	8,89%	26,67%
Gestión de la comunicación y mercadeo	2,50%	2,50%
PORCENTAJE PROMEDIO	11,87%	20,77%

Tabla 47: Porcentaje promedio final - ámbito empresarial

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 27 de abril 2020

De acuerdo a la Tabla 47, el porcentaje promedio de cumplimiento en la Hostería Sol del Valle es de 11,87%, debido a que existe un déficit en el manejo del ámbito empresarial tomando como referencia la gestión de la comunicación y mercado (2,50%) y la gestión de recursos humanos (4,58%) que son los que tienen menor porcentaje de cumplimiento dentro del ámbito, lo cual se debe a que no cuentan con un manual de procesos y procedimientos, auto-evaluación en sus puestos de trabajo y capacitaciones dirigidas por profesionales en el campo de turismo, todas las actividades que se

realizan son en base a la experiencia laboral previa y dirigida por la Señora Julia Pérez Chumi; caso contrario sucede con la gestión financiera contable en donde hay mayor porcentaje de cumplimiento (28,75%), esto se debe que cuentan con profesionales dentro del área para el manejo de las actividades contables, sin embargo el manejo del presupuesto dentro de la hostería es totalmente deficiente, dado que no existe un correcto manejo y control en los presupuestos financieros de la hostería y por consiguiente no analizan dichos recursos por lo cual hacen uso inadecuado del mismo.

Por otro lado, el porcentaje promedio de cumplimiento en la Hostería Chorro de Girón es de 20,77%, teniendo en cuenta que al igual que la Hostería Sol del Valle mantiene un manejo inadecuado en la gestión de comunicación y mercadeo (2,50%) porque no se realiza un análisis previo a la promoción en redes sociales y OTA's; de igual manera sucede con la gestión financiera contable en donde cuenta con mayor porcentaje de cumplimiento (28,75%) ya que cuentan con una auditora externa y una persona con conocimientos en temas financieros dentro de la hostería, cabe recalcar que dicha persona solamente tiene formación de 3 años en el área de administración de empresas.

3.2.3. Ámbito Socio Cultural

ÁMBITO SOCIO CULTURAL		
Sub ámbito	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad	28,75%	28,58%
La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales	37,14%	50%
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural	0%	50%
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico	0%	52%
PORCENTAJE PROMEDIO	16,47%	45,15%

Tabla 48: Porcentaje promedio final - ámbito socio cultural

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 27 de abril de 2020

Como se observa en la tabla 48, el porcentaje promedio de cumplimiento en el ámbito socio-cultural de la Hostería Sol del Valle es de 16,47%, esto se debe a que la empresa no realiza acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural de la comunidad local y tampoco hacen énfasis en ofertar actividades culturales como parte de un producto turístico, a su vez el mayor porcentaje de cumplimiento es 37,14% en el aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales a través del cumplimiento de las leyes que rigen en el país acerca de la contratación del personal y por su buena relación que mantiene la empresa con la comunidad local.

Mientras tanto, el porcentaje promedio de cumplimiento en la Hostería Chorro de Girón es de 45,15%, tomando en cuenta que la hostería tiene una buena gestión dentro del ámbito socio cultural mediante el aporte al respeto en las culturas y poblaciones locales superando el 50% en 3 de los 4 criterios de evaluación, no obstante el de menor porcentaje es el aporte al desarrollo de su comunidad local con el 28,58% porque según la señora Rosa Pulla no existe una buena recepción por parte de los pobladores del sector.

3.2.4. Ámbito Ambiental

ÁMBITO AMBIENTAL		
Sub ámbito	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
Calentamiento global	18,57%	26,46%
Recurso agua	41,25%	33,33%
Recurso energía	45,63%	50,63%
Biodiversidad	19,17%	25,42%
Biodiversidad en los jardines	61,54%	60%
Áreas naturales protegidas y de conservación; Reservas naturales privadas	0%	11,11%
Contaminación	34%	51,33%
Desechos sólidos	35%	27,5%
Educación ambiental	0%	55%
PORCENTAJE PROMEDIO	28,35%	31,75%

Tabla 49: Porcentaje promedio final - ámbito ambiental

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras – Guía de Buenas Prácticas Sostenibles

Fecha: 27 de abril de 2020



Basado en la tabla 49, el porcentaje promedio de cumplimiento en el ámbito ambiental de la Hostería Sol del Valle es de 28,35%, teniendo en cuenta que carecen de una gestión sobre las áreas naturales protegidas, reservas naturales privadas y educación ambiental con un porcentaje de 0%, a causa de que no ofertan los recursos naturales existentes dentro de la comunidad, así como también por la falta de un programa de educación ambiental para sus colaboradores, a su vez uno de los aspectos con mayor porcentaje de cumplimiento es el de la biodiversidad en los jardines con un 61,54% debido a que la hostería cuenta con amplios espacios verdes con plantas nativas de la zona los cuales son aprovechados al máximo.

Por otra parte, la hostería Chorro de Girón, cuenta con porcentaje promedio de 31,75% en la gestión medio ambiental esto se debe a la mala gestión de las áreas naturales protegidas y de conservación y reservas naturales con porcentaje de 11,11%; sin embargo, es necesario recalcar que existen una buena gestión en los diferentes criterios como: biodiversidad en los jardines, educación ambiental, contaminación y recurso de energía superando el 50% en su evaluación.



Finalmente, en base a los porcentajes por cada ámbito se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento dando como resultado lo siguiente:

PORCENTAJE PROMEDIO TOTAL		
Ámbito	Hostería Sol del Valle	Hostería Chorro de Girón
Empresarial	11,87%	20,77%
Socio-Cultural	16,37%	45,15%
Ambiental	28,35%	31,75%
TOTAL	18,90%	32,56%

Tabla 50: Porcentaje final

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 07 de mayo de 2020

Conforme a la tabla 50, se puede observar que la Hostería Chorro de Girón es la que tiene mayor cumplimiento en buenas practicas sostenibles con un 32,56%, esto se debe a que la hostería cuenta con varias fortalezas siendo las más importantes: la ubicación, su biodiversidad y la infraestructura que son amigables con el medio ambiente lo cual ha permitido hacer posible un desarrollo efectivo de la actividad turística, así también ha sabido aprovechar las oportunidades como alianzas estratégicas con organizaciones como el iTur, bomberos del cantón Girón, y proveedores locales, de la misma forma la nueva demanda de turistas que buscan realizar turismo sostenible.

A pesar de esto, su principal debilidad es la falta de comunicación entre los socios de la hostería que conlleva a que ciertas actividades de la hostería no sean eficientes como, por ejemplo: la contratación del personal y capacitaciones efectivas, así también no les permite trabajar en sus principales amenazas que son la comunidad y de autoridades locales quienes no apoyan el desarrollo de la actividad turística.

Por otra parte, la Hostería Sol del Valle tiene menor porcentaje comparado con la Hostería Chorro de Girón que es de 18,90%, dado que las fortalezas y oportunidades con las que cuenta la hostería son muy pocas y no son aprovechadas al máximo considerando que la hostería se encuentra ubicado en el Valle de Yunguilla el mismo que ofrece una gran demanda de visitantes y turistas. No obstante, la hostería no

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



cuenta con una estructura organizacional bien establecida lo que dificulta un gestión eficaz y eficiente dentro del establecimiento y al igual que el Chorro de Girón existe un manejo deficiente por parte de las autoridades para promover el turismo en el sector siendo esa su principal amenaza.

Para el capítulo 3, se estableció el objetivo de comparar los resultados para generar recomendaciones sobre buenas practicas sostenibles, para lo cual se procedió a realizar una evaluación comparativa del cumplimiento en base a la guía de buenas prácticas para turismo sostenible en las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón y así generar las respectivas recomendaciones, en donde se obtuvo el porcentaje promedio final de cumplimiento en la gestión sostenible, conociendo de esa forma que hostería obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento y finalmente se realizó una matriz de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada establecimiento con la finalidad de exponer las causas principales que han influido de manera positiva o negativa en las actividades diarias de los establecimientos, cumpliendo así con el objetivo planteado en este capítulo.



Conclusiones

Tras haber realizado la presente investigación, se concluye lo siguiente:

1. Se determinó exitosamente la situación actual de las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón en los ámbitos: empresarial, socio-cultural y ambiental.
2. En base a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible se desarrolló un eficiente análisis de la Gestión Sostenible en cada una de las hosterías dando como resultado el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas en las actividades realizadas.
3. Tras análisis realizado y conociendo el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas en cada una de las hosterías se procedió a desarrollar una comparación por cada ámbito, por consiguiente, se generó propuestas de mejora enfocadas en la sostenibilidad.
4. Existe poca información sobre el desarrollo turístico en el cantón Girón.
5. Deficiente servicio de transporte público para acceder a las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón.
6. Las hosterías no cuentan con una estructura organizacional definida.
7. Falta de comunicación entre los administradores y personal de las hosterías que conlleva a no tomar decisiones acertadas para la mejora de los procesos internos en el establecimiento.
8. Poca gestión sostenible en los establecimientos en temas empresariales, socio-culturales y medioambientales
9. Escasa concientización en temas sobre la preservación y el cuidado del medio ambiente por parte de la población local y colaboradores internos y externos de las hosterías.
10. Basada en la entrevista a la Señora Rosa Pulla una de las socias de la hostería Chorro de Girón, manifiesta que existe una deficiente apertura de la población local hacia el establecimiento, lo cual dificulta el trabajo en equipo para el desarrollo sostenible de la comunidad y la hostería.



11. Insuficiente manejo de canales de promoción utilizados por las hosterías para la oferta de los productos y servicios dando como resultado la poca afluencia de turistas.
12. La Hostería Sol del Valle no cuenta con profesionales para el manejo del establecimiento y personal con conocimientos en temas turísticos.
13. Las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón no cuentan con manuales de procesos y procedimientos de trabajo que ayuden al correcto desempeño del personal.
14. Bajos porcentajes de cumplimiento:
 - a. En la Hostería Sol del Valle en los ámbitos: empresarial 13,13%, socio-cultural 18,32% y ambiental 28,35%
 - b. En la Hostería Chorro de Girón en los ámbitos: empresarial 22,37%, socio-cultural 51,92% y ambiental 31,75%.
15. En la tabla del final, se evidenció un bajo porcentaje de cumplimiento total por parte de las hosterías dando como resultado en la Hostería Sol del Valle 19,93% y en la Chorro de Girón 35,29%



Recomendaciones

Tras haber concluido el presente trabajo investigativo se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda a los entes cantonales mejorar los puntos información acerca del turismo en el cantón Girón.
2. Integrar la participación de la población local en los proyectos turísticos a corto, mediano y largo plazo.
3. Se recomienda a las autoridades cantonales destinar un presupuesto para el desarrollo de la actividad turística en el cantón.
4. Generar alianzas estratégicas con empresas de transporte público y privado para la apertura del servicio hacia las hosterías.
5. Se recomienda a las hosterías establecer una estructura organizacional lineal que permite tomar decisiones acertadas de forma rápida y sencilla.
6. Optar por alianzas estrategias por nuevos canales de publicidad y promoción ejemplo: redes sociales, sitio web y OTAs
7. En cuanto a la gestión empresarial, socio-cultural y ambiental, se recomienda tomar como referencia la guía de buenas prácticas para turismo sostenible y mejorar la gestión de las mismas.
8. Se recomienda a las hosterías mejorar la gestión en educación ambiental para concientizar a los colaboradores internos y externos de los establecimientos sobre la importancia del medio ambiente.
9. Generar reuniones con las autoridades y población local en donde se exponga los beneficios mutuos que conlleva el trabajo en equipo para el desarrollo del turismo.
10. Establecer un perfil de puesto de trabajo para cada área o departamento de las hosterías, haciendo énfasis en el perfil profesional.
11. Implementar manuales de procesos y procedimientos para cada departe de las hosterías.



12. Realizar capacitaciones periódicas con profesionales especializados en temas que requieran las hosterías.
13. Establecer políticas de respuesta a solicitudes de llamadas vía telefónica, por ejemplo: contestar antes de las tres timbradas, saludar cordialmente y dar respuesta oportuna a la información solicitada.
14. Cambiar las practicas estándar de las hosterías a prácticas sostenibles.



ANEXOS



ANEXO #1: CHECK LIST DIRIGIDO A LA HOSTERÍA SOL DEL VALLE



HOSTERÍA SOL DEL VALLE ÁMBITO EMPRESARIAL			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE
Gestión de Sostenibilidad			
Política de sostenibilidad		✓	
Misión		✓	
Visión		✓	
Políticas y normas definidas para el establecimiento			✓
Política social		✓	
Política de servicio			✓
Política del ambiente			✓
Política de seguridad			✓
Política de gestión humana			✓
Planificación estratégica		✓	
Gestión de Calidad			
Manual de procesos y procedimientos por departamento		✓	
Manual de procesos y procedimientos por puesto de trabajo		✓	
Cronograma de tiempo establecido para cada área de trabajo		✓	
Objetivos y metas comunes establecidos		✓	
Planificación de los recursos del establecimiento			✓
Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto del establecimiento		✓	
Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes			✓
Gestión en la toma de decisiones			✓
Políticas para la contratación de proveedores		✓	
Lleva un registro de todos los proveedores		✓	
Establece acuerdos con los proveedores a nivel de interacción			✓
Mantiene una comunicación efectiva con los proveedores			✓
Alianzas con proveedores locales		✓	
Monitoreo de los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en cada departamento			✓
Monitoreo periódico de las actividades		✓	
Retroalimentación de los monitoreos realizados			✓
Gestión de Recursos Humanos			
Cuenta con manuales para cada puesto de trabajo		✓	
Detalla de forma clara y precisa los procedimientos a realizar			✓
Toma en cuenta sugerencias por parte del personal para realizar sus actividades			✓

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



Cuenta con el currículo de cada empleado		✓	
Cuenta con capacitaciones periódicas para el desarrollo profesional		✓	
Genera oportunidades al personal para desarrollar otras funciones diferentes a las de su función habitual		✓	
Motiva al personal creando un clima laboral armonioso		✓	
Realiza evaluaciones periódicas de las actividades realizadas por el personal en su puesto de trabajo		✓	
Lleva registros de las evaluaciones para su posterior retroalimentación		✓	
Fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores del establecimiento		✓	
Gestión Financiera Contable			
Cuenta con profesional en el área contable para el manejo de la gestión financiera dentro de la hostería	✓		
Cuenta con auditorías externas en el área financiera contable		✓	
Cuenta con programa de capacitación en el área financiera contable		✓	
Cuenta con un manual de procedimientos en temas financieros contables		✓	
Desarrolla presupuestos para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos de la hostería			✓
Realiza seguimientos de los gastos realizados por el establecimiento			✓
Gestión de Seguridad			
Tiene un programa sobre la gestión de la seguridad			✓
Cuenta con planes preventivos para evitar riesgos dentro y fuera de la hostería	✓		
Realiza capacitaciones y auditorias para la seguridad del establecimiento, personal y visitante.			✓
Realiza simulacros en caso de algún desastre natural o producido por el humano		✓	
Realiza mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones de la hostería	✓		
Realiza mantenimiento correctivo en los equipos e instalaciones de la hostería			✓
La hostería lleva un inventario de todos los equipos y maquinarias existentes	✓		
Lleva registros de los daños en los equipos y maquinarias		✓	
Lleva registro del mantenimiento de los mantenimientos realizados		✓	
Gestión de comunicación y mercado			
Cuenta con información clara de los productos y servicios destacando características especiales para la atracción de un segmento de mercado		✓	
Incorpora temas de sostenibilidad para incrementar la demanda		✓	
Cuenta con un plan de mercadeo para sus productos y servicios		✓	
Cuenta con un plan de publicidad efectiva		✓	
Realiza evaluaciones de los resultados del plan de mercadeo y publicidad		✓	
Cuenta con redes sociales y pagina web de la hostería			✓
El establecimiento se promociona mediante motores de búsqueda (OTA's)			✓
ÁMBITO SOCIO – CULTURAL			
La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad			



Cuenta con políticas socio-culturales que fomenta el respeto y contribución a la cultural local		✓	
Difunde las políticas socio culturales con los colaboradores internos y externos del establecimiento		✓	
Cuenta con encuestas de sondeo para conocer como la comunidad percibe su negocio		✓	
Lleva registro de las encuestas de sondeo (en caso de que si realice encuestas)		✓	
Difunde los resultados de las encuestas (en caso de que si realice encuestas a la comunidad local)		✓	
Mantiene alianzas con empresas o negocios locales para el abastecimiento de productos en el establecimiento		✓	
Incentiva y promueve el consumo y producción de productos orgánicos			✓
Se considera miembro activo de la comunidad local			✓
Cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de la comunidad local		✓	
El establecimiento abre las puertas a estudiantes que deseen realizar prácticas pre-profesionales	✓		
Realiza donaciones (económicas, bienes materiales) para el beneficio de la comunidad local			✓
Elabora y difunde el perfil de puesto de trabajo que requiere el establecimiento para el conocimiento de la comunidad local		✓	
La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales			
Tiene políticas de contratación del personal en donde mantenga el respeto, equidad de género, etnia, inclusión de personas con capacidad especiales, etcétera.		✓	
Respeto las leyes establecidas en el código de trabajo que rige para la contratación del personal	✓		
Respeto las disposiciones legales en la contratación de personas menores de edad	✓		
El establecimiento mantiene una buena relación entre la empresa y la comunidad local			✓
El establecimiento promociona programas sociales de la comunidad		✓	
Cuenta con un calendario de fechas como: encuentros sociales, culturales y deportivos dentro de la comunidad		✓	
Da a conocer el los turistas o visitantes el código de conducto de la comunidad		✓	
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural			
El establecimiento brinda información a los turistas de la historia cultural de la comunidad local		✓	
Oferta gastronomía típica en el menú de la hostería		✓	
Brinda capacitación al personal sobre la importancia del patrimonio histórico cultural dentro de la localidad		✓	
Desarrolla actividades culturales donde el turista puede ser partícipes de los mismos		✓	
Permite que en la hostería brinde presentaciones de grupos de danzas y música tradicional del Ecuador, con fin de realizar un intercambio cultural con los turistas.		✓	
Invita a los turistas a ser parte del rescate y la protección del patrimonio histórico cultural.		✓	



La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico		
La hostería oferta actividades culturales como parte de un producto turístico		✓
Mantiene información para los turistas sobre los lugares donde oferten productos artesanales		✓
Mantiene en las instalaciones decoración con artesanías hechos a nivel local		✓
Ofrece presentaciones artísticas durante un evento especial en su localidad		✓
Promociona el conocimiento del aprendizaje de las lenguas nativas de la localidad (Kichwa o Shuar)		✓
ÁMBITO AMBIENTAL		
Calentamiento global		
Informa los turistas y al personal local sobre el calentamiento global		✓
Calcula la huella ecológica de la empresa		✓
Comprensión las emisiones de gases efecto invernadero con alguna contribución para proyectos amigables con el medio ambiente		✓
Cultiva árboles nativos de la comunidad local	✓	
Cuenta con programas que abarque temas de las medidas que se deben tomar para reducir el calentamiento global		✓
Determina y da a conocer los peligros que ocasionan el calentamiento global		✓
Conocer con qué periodo de tiempo la comunidad sufre cambios climáticos extremos		✓
Recurso Agua		
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de agua en diferentes áreas de la hostería		✓
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓	
Cuenta con profesionales para el análisis de la calidad del agua		✓
Analiza con qué frecuencia se da el escasez de agua en la empresa		✓
Realiza un mantenimiento en las tuberías e instalaciones de agua		✓
Solicita al personal que se reporte fugas de agua	✓	
Tiene tanque de reserva de agua	✓	
Motiva a los turista a ser partícipes del ahorro de agua		✓
Riega los jardines en tiempo adecuado (mañana o al anochecer)	✓	
Reutiliza las aguas grises		✓
Capta el agua lluvia para regar los jardines		✓
Cuenta con dispositivos que ayuda con la reducción del consumo de agua dentro de las instalaciones del establecimiento		✓
Recurso energía		
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas de la hostería		✓
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓	
Determina cuales son las áreas de mayor consumo de energía		✓
Capacita al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía		✓



Motiva a los turistas a ser partícipes en el ahorro de energía.			✓
Efectúa un mantenimiento de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad		✓	
Cuenta con sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces		✓	
Aprovecha al máximo la energía solar			✓
Utiliza algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares		✓	
Aprovecha la ventilación natural	✓		
Tiene sembrado árboles nativos para aprovechar la sombra de los mismos	✓		
Utilizar bombillas que consumen menos energía	✓		
Cuenta con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía			✓
El establecimiento está diseñado para aprovechar al máximo la energía natural			✓
Utiliza cocina a gas	✓		
Promueve actividades turísticas que no empleen el uso de automóviles		✓	
Biodiversidad			
La empresa produce algún impacto negativo en la biodiversidad			✓
Cuenta con políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.		✓	
Cuenta con inventario de las plantas y animales de la zona.		✓	
Tiene información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna.		✓	
Cuenta con paquete turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.		✓	
Cuenta con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.		✓	
Cuenta con programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; estas capacitaciones deben estar enfocados al personal y comunidad local.		✓	
Apoya económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente		✓	
Evita dar comer a los animales silvestres.	✓		
Evita encender las luces que impacte directamente a la naturaleza.	✓		
Tiene animales silvestres en cautiverio.		✓	
Cuenta con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.		✓	
Biodiversidad en los jardines			
El establecimiento con espacios verdes	✓		
Siembra plantas nativas siguiendo el patrón de la biodiversidad local	✓		
Siembra plantas estratégicamente, es decir, para aprovechar al máximo la sombra de los árboles.	✓		
Cuenta con información de las plantas: sus nombres y usos.		✓	
Tiene rótulos informativos en los arboles		✓	
En el jardín cuenta con plantas ornamentales exóticas		✓	



Cuenta con huertos de plantas medicinales	✓		
Cuenta con huerto de especies que produzcan alimentos para luego ser utilizado en el establecimiento.	✓		
Tiene herramientas de mano y en buen estado para el cuidado del jardín.	✓		
Usa químicos para el cuidado de la biodiversidad en los jardines		✓	
Elabora abonos naturales		✓	
Cuenta con un bebedero o pileta de agua	✓		
Evita sembrar plantas con espinas	✓		
Áreas Naturales Protegidas y de Conservación; Reservas Naturales Privadas			
Motiva al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa		✓	
Cuenta con información de las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas		✓	
Cuenta con folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las Reservas naturales privadas para el conocimiento de los turistas		✓	
Mantiene alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales		✓	
Fomenta y pone a conocimiento del personal, comunidad local, y turistas acerca del código de conducta dentro de las áreas naturales y reservas privadas		✓	
Tiene inventarios de las reservas naturales privadas		✓	
Cuenta con apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas		✓	
Incentiva a las personas para evitar la cacería		✓	
Cuenta con rótulos dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: No permitido, cazar, no extraer los animales ni plantas, no alimentar animales silvestres, etcétera.		✓	
Contaminación			
El diseño y la infraestructura del establecimiento es amigable con el ambiente y tiene materiales de la zona			✓
Utiliza rótulos amigables con el medio ambiente		✓	
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación en el establecimiento		✓	
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación cercanos a la hostería		✓	
Utiliza pinturas que no contenga plomo	✓		
Utiliza productos de aerosol que dañan la capa de ozono		✓	
Evita quemar llantas y desechos	✓		
Hace respetar las disposiciones de NO FUMAR.	✓		
Capacita al personal de la manera adecuada para almacenar y manejar las sustancias tóxicas			✓
Evita la contaminación visual	✓		
Ha implementado programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos		✓	
Tiene limpiadores y detergentes biodegradables		✓	
Usa limpiadores naturales		✓	

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



El establecimiento está conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas	✓		
Cuenta con medios de transporte que no afecten el medio ambiente		✓	
Desechos sólidos			
La hostería ha implementado acciones para reducir las cantidades de productos no biodegradables			✓
Analiza el tipo de desechos que produce en la empresa		✓	
Cuenta con productos de buena calidad para que tenga mayor durabilidad			✓
Motiva a los turistas a no dejar ningún desecho solido en los espacios públicos y privados	✓		
Ofrece productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables		✓	
Utiliza productos desechables		✓	
Cuenta con dispensadores de jabón, shampoo y papel higiénico	✓		
Cuenta con inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad		✓	
La hostería cuenta con un plan para reutilizar los materiales		✓	
Compra alimentos o bebidas con envases retornables	✓		
Reutiliza el papel, ejemplo: imprimir a doble clara o simplemente usa el papel para algún tema en particular como tomar apuntes.		✓	
Usa los desechos orgánicos para abono: ejemplo la cáscara de naranja, manzana, limón, entre otros.		✓	
Utiliza limpiones, toallas lavables	✓		
La hostería tiene un programa de reciclaje			✓
Utiliza algún producto hechos a base de material reciclado.		✓	
Toma acciones comunitarias para mejorar el manejo de los desechos en beneficios a la condición de vida de las personas, animales y plantas		✓	
Educación ambiental			
Invita a profesionales que capacite al personal acerca de la educación ambiental		✓	
Tiene materiales o información gráfica con medidas responsables con el medio ambiente		✓	
Organiza campañas ambientales dentro de la comunidad		✓	
Ofrece productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad		✓	
Cuenta con guía nativos que tengas conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental		✓	
Incentive al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada		✓	

Anexo 1: Check List realizada a la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible

Fecha: 20 de diciembre de 2019



ANEXO #2: CHECK LIST DIRIGIDO A LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN



HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN			
ÁMBITO EMPRESARIAL			
INDICADORES	SI	NO	CUMPLE PARCIALMENTE
Gestión de Sostenibilidad			
Política de sostenibilidad		✓	
Misión		✓	
Visión		✓	
Valores		✓	
Políticas y normas definidas para el establecimiento			✓
Política social		✓	
Política de servicio			✓
Política del ambiente			✓
Política de seguridad			✓
Política de gestión humana			✓
Planificación estratégica			•
Gestión de Calidad			
Manual de procesos y procedimientos por departamento		✓	
Manual de procesos y procedimientos por puesto de trabajo		✓	
Cronograma de tiempo establecido para cada área de trabajo		✓	
Objetivos y metas comunes establecidos		✓	
Planificación de los recursos del establecimiento			✓
Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto del establecimiento			✓
Integra todos los departamentos hacia objetivos y metas comunes			✓
Gestión en la toma de decisiones			✓
Políticas para la contratación de proveedores		✓	
Lleva un registro de todos los proveedores		✓	
Establece acuerdos con los proveedores a nivel de interacción			✓
Mantiene una comunicación efectiva con los proveedores			✓
Alianzas con proveedores locales			✓
Monitoreo de los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en cada departamento			✓
Monitoreo periódico de las actividades			✓
Retroalimentación de los monitoreos realizados			✓
Gestión de Recursos Humanos			
Cuenta con manuales para cada puesto de trabajo			✓
Detalla de forma clara y precisa los procedimientos a realizar			✓
Toma en cuenta sugerencias por parte del personal para realizar sus actividades	✓		



Cuenta con el currículo de cada empleado		✓	
Cuenta con capacitaciones periódicas para el desarrollo profesional			✓
Genera oportunidades al personal para desarrollar otras funciones diferentes a las de su función habitual			✓
Motiva al personal creando un clima laboral armonioso		✓	
Realiza evaluaciones periódicas de las actividades realizadas por el personal en su puesto de trabajo			✓
Lleva registros de las evaluaciones para su posterior retroalimentación		✓	
Fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores del establecimiento		✓	
Gestión Financiera Contable			
Cuenta con profesional en el área contable para el manejo de la gestión financiera dentro de la hostería			✓
Cuenta con auditorías externas en el área financiera contable	✓		
Cuenta con programa de capacitación en el área financiera contable		✓	
Cuenta con un manual de procedimientos en temas financieros contables		✓	
Desarrolla presupuestos para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos de la hostería		✓	
Realiza seguimientos de los gastos realizados por el establecimiento			✓
Gestión de Seguridad			
Tiene un programa sobre la gestión de la seguridad			✓
Cuenta con planes preventivos para evitar riesgos dentro y fuera de la hostería			✓
Realiza capacitaciones y auditorias para la seguridad del establecimiento, personal y visitante.			✓
Realiza simulacros en caso de algún desastre natural o producido por el humano		✓	
Realiza mantenimiento preventivo en los equipos e instalaciones de la hostería			✓
Realiza mantenimiento correctivo en los equipos e instalaciones de la hostería		✓	
La hostería lleva un inventario de todos los equipos y maquinarias existentes			✓
Lleva registros de los daños en los equipos y maquinarias		✓	
Lleva registro del mantenimiento de los mantenimientos realizados		✓	
Gestión de comunicación y mercado			
Cuenta con información clara de los productos y servicios destacando características especiales para la atracción de un segmento de mercado		✓	
Incorpora temas de sostenibilidad para incrementar la demanda		✓	
Cuenta con un plan de mercadeo para sus productos y servicios			✓
Cuenta con un plan de publicidad efectiva			✓
Realiza evaluaciones de los resultados del plan de mercadeo y publicidad			✓
Cuenta con redes sociales y pagina web de la hostería			✓
El establecimiento se promociona mediante motores de búsqueda (OTA's)			✓
			✓
ÁMBITO SOCIO – CULTURAL			



La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad			
Cuenta con políticas socio-culturales que fomenta el respeto y contribución a la cultural local		✓	
Difunde las políticas socio culturales con los colaboradores internos y externos del establecimiento		✓	
Cuenta con encuestas de sondeo para conocer como la comunidad percibe su negocio		✓	
Lleva registro de las encuestas de sondeo (en caso de que si realice encuestas)		✓	
Difunde los resultados de las encuestas (en caso de que si realice encuestas a la comunidad local)		✓	
Mantiene alianzas con empresas o negocios locales para el abastecimiento de productos en el establecimiento			✓
Incentiva y promueve el consumo y producción de productos orgánicos			✓
Se considera miembro activo de la comunidad local	✓		
Cuenta con programas de capacitaciones para el desarrollo de la comunidad local			✓
El establecimiento abre las puertas a estudiantes que deseen realizar prácticas pre-profesionales	✓		
Realiza donaciones (económicas, bienes materiales) para el beneficio de la comunidad local			✓
Elabora y difunde el perfil de puesto de trabajo que requiere el establecimiento para el conocimiento de la comunidad local		✓	
La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales			
Tiene políticas de contratación del personal en donde mantenga el respeto, equidad de género, etnia, inclusión de personas con capacidad especiales, etcétera.		✓	
Respeto las leyes establecidas en el código de trabajo que rige para la contratación del personal	✓		
Respeto las disposiciones legales en la contratación de personas menores de edad	✓		
El establecimiento mantiene una buena relación entre la empresa y la comunidad local			✓
El establecimiento promociona programas sociales de la comunidad	✓		
Cuenta con un calendario de fechas como: encuentros sociales, culturales y deportivos dentro de la comunidad		✓	
Da a conocer el los turistas o visitantes el código de conducto de la comunidad		✓	
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural			
El establecimiento brinda información a los turistas de la historia cultural de la comunidad local		✓	
Oferta gastronomía típica en el menú de la hostería	✓		
Brinda capacitación al personal sobre la importancia del patrimonio histórico cultural dentro de la localidad		✓	
Desarrolla actividades culturales donde el turista puede ser partícipes de los mismos	✓		
Permite que en la hostería brinde presentaciones de grupos de danzas y música tradicional del Ecuador, con fin de realizar un intercambio cultural con los turistas.	✓		
Invita a los turistas a ser parte del rescate y la protección del patrimonio		✓	

Sandra Paola León Pinos
Diana Maribel Zhunio Llanzi



histórico cultural.			
La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico			
La hostería oferta actividades culturales como parte de un producto turístico			✓
Mantiene información para los turistas sobre los lugares donde oferten productos artesanales		✓	
Mantiene en las instalaciones decoración con artesanías hechos a nivel local	✓		
Ofrece presentaciones artísticas durante un evento especial en su localidad	✓		
Promociona el conocimiento del aprendizaje de las lenguas nativas de la localidad (Kichwa o Shuar)		✓	
ÁMBITO AMBIENTAL			
Calentamiento global			
Informa los turistas y al personal local sobre el calentamiento global		✓	
Calcula la huella ecológica de la empresa		✓	
Comprensión las emisiones de gases efecto invernadero con alguna contribución para proyectos amigables con el medio ambiente			✓
Cultiva árboles nativos de la comunidad local	✓		
Cuenta con programas que abarque temas de las medidas que se deben tomar para reducir el calentamiento global		✓	
Determina y da a conocer los peligros que ocasionan el calentamiento global		✓	
Conocer con que periodo de tiempo la comunidad sufre cambios climáticos extremos		✓	
Recurso Agua			
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de agua en diferentes áreas de la hostería		✓	
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía		✓	
Cuenta con profesionales para el análisis de la calidad del agua	✓		
Analiza con qué frecuencia se da el escasez de agua en la empresa		✓	
Realiza un mantenimiento en las tuberías e instalaciones de agua	✓		
Solicita al personal que se reporte fugas de agua	✓		
Tiene tanque de reserva de agua	✓		
Motiva a los turista a ser partícipes del ahorro de agua		✓	
Riega los jardines en tiempo adecuado (mañana o al anochecer)		✓	
Reutiliza las aguas grises		✓	
Capta el agua lluvia para regar los jardines		✓	
Cuenta con dispositivos que ayuda con la reducción del consumo de agua dentro de las instalaciones del establecimiento		✓	
Recurso energía			
Mantiene controles y registros periódicos sobre el consumo de energía en diferentes áreas de la hostería		✓	
Lleva registro de facturas mensuales de consumo de energía	✓		
Determina cuales son las áreas de mayor consumo de energía			✓



Capacita al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía		✓	
Motiva a los turistas a ser partícipes en el ahorro de energía.		✓	
Efectúa un mantenimiento de las instalaciones eléctricas y principales aparatos que consumen mayor electricidad		✓	
Cuenta con sensores y controles o temporizadores automáticos para apagar los aparatos eléctricos y luces		✓	
Aprovecha al máximo la energía solar			✓
Utiliza algún tipo de energía alternativa, por ejemplo: paneles solares		✓	
Aprovecha la ventilación natural	✓		
Tiene sembrado árboles nativos para aprovechar la sombra de los mismos	✓		
Utilizar bombillas que consumen menos energía	✓		
Cuenta con aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al consumo de energía			✓
El establecimiento está diseñado para aprovechar al máximo la energía natural			✓
Utiliza cocina a gas	✓		
Promueve actividades turísticas que no empleen el uso de automóviles	✓		
Biodiversidad			
La empresa produce algún impacto negativo en la biodiversidad			✓
Cuenta con políticas, normas o reglas en donde especifique el compromiso para el cuidado del medio ambiente.		✓	
Cuenta con inventario de las plantas y animales de la zona.		✓	
Tiene información de la biodiversidad para turistas con temas relacionados a la preservación y conservación de la flora y fauna.		✓	
Cuenta con paquete turísticos enfocados a resguardar la biodiversidad local.			✓
Cuenta con proveedores turísticos que estén comprometidos con la protección del medio ambiente.		✓	
Cuenta con programas de capacitación con temas enfocados a la educación ambiental, preservación de la flora y fauna; estas capacitaciones deben estar enfocados al personal y comunidad local.			✓
Apoya económicamente o haciendo voluntariado en alguna entidad que trabaje con el cuidado del medio ambiente		✓	
Evita dar comer a los animales silvestres.	✓		
Evita encender las luces que impacte directamente a la naturaleza.			✓
Tiene animales silvestres en cautiverio.		✓	
Cuenta con alguna entidad o empresa con la que se pueda comunicar directamente en caso de ser necesario para la conservación de una vida animal silvestre o de la fauna.		✓	
Biodiversidad en los jardines			
El establecimiento con espacios verdes	✓		
Siembra plantas nativas siguiendo el patrón de la biodiversidad local	✓		
Siembra plantas estratégicamente, es decir, para aprovechar al máximo la sombra de los árboles.	✓		
Cuenta con información de las plantas: sus nombres y usos.		✓	
Tiene rótulos informativos en los arboles		✓	



En el jardín cuenta con plantas ornamentales exóticas		✓	
Cuenta con huertos de plantas medicinales	✓		
Cuenta con huerto de especies que produzcan alimentos para luego ser utilizado en el establecimiento.	✓		
Tiene herramientas de mano y en buen estado para el cuidado del jardín.	✓		
Usa químicos para el cuidado de la biodiversidad en los jardines		✓	
Elabora abonos naturales			✓
Cuenta con un bebedero o pileta de agua	✓		
Evita sembrar plantas con espinas			✓
Áreas Naturales Protegidas y de Conservación; Reservas Naturales Privadas			
Motiva al personal a trabajar como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa		✓	
Cuenta con información de las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas		✓	
Cuenta con folletos de las áreas naturales protegidas y de conservación y las Reservas naturales privadas para el conocimiento de los turistas		✓	
Mantiene alianzas con empresa o gremios dedicadas a la conservación de las áreas y reservas naturales		✓	
Fomenta y pone a conocimiento del personal, comunidad local, y turistas acerca del código de conducta dentro de las áreas naturales y reservas privadas		✓	
Tiene inventarios de las reservas naturales privadas		✓	
Cuenta con apoyo de profesionales en el campo con el fin de capacitar a las personas para la protección y conservación de estas áreas		✓	
Incentiva a las personas para evitar la cacería	✓		
Cuenta con rótulos dentro de la hostería en donde señale las buenas prácticas como es: No permitido, cazar, no extraer los animales ni plantas, no alimentar animales silvestres, etcétera.		✓	
Contaminación			
El diseño y la infraestructura del establecimiento es amigable con el ambiente y tiene materiales de la zona			✓
Utiliza rótulos amigables con el medio ambiente			✓
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación en el establecimiento		✓	
Ha determinado cuales son las fuentes con más contaminación cercanos a la hostería		✓	
Utiliza pinturas que no contenga plomo	✓		
Utiliza productos de aerosol que dañan la capa de ozono		✓	
Evita quemar llantas y desechos	✓		
Hace respetar las disposiciones de NO FUMAR.	✓		
Capacita al personal de la manera adecuada para almacenar y manejar las sustancias tóxicas			✓
Evita la contaminación visual	✓		
Ha implementado programas que ayuden con la reducción de energía, agua y desechos sólidos		✓	
Tiene limpiadores y detergentes biodegradables		✓	



Usa limpiadores naturales		✓	
El establecimiento está conectada a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas	✓		
Cuenta con medios de transporte que no afecten el medio ambiente	✓		
Desechos sólidos			
La hostería ha implementado acciones para reducir las cantidades de productos no biodegradables		✓	
Analiza el tipo de desechos que produce en la empresa		✓	
Cuenta con productos de buena calidad para que tenga mayor durabilidad			✓
Motiva a los turistas a no dejar ningún desecho solido en los espacios públicos y privados	✓		
Ofrece productos en el establecimiento que tenga envolturas biodegradables		✓	
Utiliza productos desechables		✓	
Cuenta con dispensadores de jabón, shampoo y papel higiénico	✓		
Cuenta con inventarios de productos en orden acorde a fecha de caducidad		✓	
La hostería cuenta con un plan para reutilizar los materiales		✓	
Compra alimentos o bebidas con envases retornables	✓		
Reutiliza el papel, ejemplo: imprimir a doble clara o simplemente usa el papel para algún tema en particular como tomar apuntes.		✓	
Usa los desechos orgánicos para abono: ejemplo la cáscara de naranja, manzana, limón, entre otros.		✓	
Utiliza limpiones, toallas lavables	✓		
La hostería tiene un programa de reciclaje		✓	
Utiliza algún producto hechos a base de material reciclado.		✓	
Toma acciones comunitarias para mejorar el manejo de los desechos en beneficios a la condición de vida de las personas, animales y plantas		✓	
Educación ambiental			
Invita a profesionales que capacite al personal acerca de la educación ambiental			✓
Tiene materiales o información gráfica con medidas responsables con el medio ambiente			✓
Organiza campañas ambientales dentro de la comunidad		✓	
Ofrece productos turísticos con sitios que muestra la riqueza natural de la localidad	✓		
Cuenta con guía nativos que tengas conocimiento y realicen una efectiva gestión ambiental	✓		
Incentive al personal a mostrar el respeto por los recursos naturales, y la cultura de la comunidad visitada			✓

Anexo 2: Check List realizada a la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Guía de buenas prácticas para turismo sostenible

Fecha: 07 de diciembre de 2019



ANEXO #3: PROPUESTA DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA HOSTERÍA SOL DEL VALLE



PROPUESTA	
Misión	Ser una hostería socialmente responsable, brindando productos y servicios de calidad que superen ampliamente las expectativas de nuestros huéspedes, empleados y la comunidad y a la vez mantener un compromiso medioambiental, con el deseo de preservar nuestro entorno.
Visión	Ser una hostería líder en la prestación de servicios de recreación y alojamiento con reconocimiento a nivel local y nacional, así como enfocarnos en la mejora continua en aspectos como calidad, transparencia, compromiso social y medioambiental.
Valores	Compromiso, Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Confidencialidad, Cortesía, Profesionalidad, Eficiencia y Trabajo en equipo.
Política de sostenibilidad	La Hostería Sol del Valle establece su compromiso con la sostenibilidad, desarrollando prácticas que disminuyan los impactos negativos en los aspectos empresariales, socio-culturales y medioambientales generados a causa de la prestación de servicios de recreación y alojamiento, destinando su máximo esfuerzo para la conservación de los recursos naturales, así como el cuidado medio ambiental donde desarrolla sus actividades. Además, centra su esfuerzo para promover la participación de la comunidad local dentro del establecimiento. De igual forma, se compromete con la mejora continua de su servicio, la satisfacción de las necesidades del cliente, la viabilidad económica de la hostería y su comunidad

Anexo 3: Propuesta de misión, visión, valores y política de sostenibilidad para la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: <https://hosteriavistahermosaquano.com/quienes-somos.html>;

https://cabanasgermany.com/cabanas/mision_vision/; <https://www.hostalgrau.com/mision-vision-valores/>

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #4: PROPUESTA DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN



PROPUESTA	
Misión	La Hostería Chorro de Girón está comprometida a ofrecer servicios de alojamiento, alimentación y recreación con la finalidad de superar las expectativas de nuestros turistas y visitantes, mediante el compromiso de responsabilidad social y el medio ambiental.
Visión	La Hostería Chorro de Girón pretende convertirse en un establecimiento reconocido a nivel local y nacional en la prestación de servicios de alojamiento, alimentación y recreación, mediante prácticas sostenibles responsables y de confianza que aporten al desarrollo del cantón Girón.
Valores	Compromiso, Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Confidencialidad, Cortesía, Profesionalidad, Eficiencia y Trabajo en equipo.
Política de sostenibilidad	La Hostería Chorro de Girón mantiene su compromiso con sostenibilidad, mediante prácticas que ayudan a reducir los impactos negativos en los ámbitos empresarial, socio-cultural y medioambiental generados a causa de la prestación de servicios de alojamiento, alimentación y recreación. El compromiso está enfocado primordialmente en el cuidado y buen uso de sus recursos naturales, la mejora continua en los servicios e instalaciones que aporten a crear un entorno amigable con la sociedad y el medio ambiente y aspira aportar al desarrollo sustentable de la comunidad local y el cantón.

Anexo 4: Propuesta de misión, visión, valores y política de sostenibilidad para la Hostería Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: <https://hosteriavistahermosaquano.com/quienes-somos.html>; [file:///C:/Users/59398/Downloads/3.-FORMULACION-VISION-Y-MISION%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/59398/Downloads/3.-FORMULACION-VISION-Y-MISION%20(1).pdf)

Fecha: 02 de mayo del 2020



ANEXO #5: PROPUESTAS DE POLÍTICAS GENERALES PARA LAS HOSTERÍAS SOL DEL VALLE Y CHORRO DE GIRÓN



POLÍTICAS GENERALES DE LA HOSTERÍA

Todas las personas alojadas y que vayan a hacer uso de las instalaciones de la hostería están sujetas a una serie de políticas que debe cumplir durante su visita, caso contrario el establecimiento se reserva el derecho de admisión.

Horario de ingreso y salida con hospedaje:

- ✓ La hora de ingreso a las habitaciones será a las 14H00.
- ✓ La hora de salida de las habitaciones será a la 12H00, después de esta hora se realizar un cobro adicional del 50% del costo de la habitación.

Horario de restaurante y desayuno:

- ✓ El horario de atención del restaurante es a partir de las 08h00 am hasta las 18h00 pm.
- ✓ El horario de servicio de desayuno para las personas hospedas se servirá a partir de las 08h00 hasta las 10h00 am.
- ✓ Si el huésped necesita salir antes de las 08h00 notificar con anticipación para tener su desayuno para llevar.

Uso de las habitaciones

- ✓ Cada habitación se le entrega con dos toallas, por el daño o perdida de las mismas se deberá cancelar el costo de la misma.
- ✓ En caso de pérdida o daño del control de la TV o daños a los cables del televisor deberá cancelar el costo del mismo.
- ✓ Prohíbo el ingreso de alimentos y bebidas a la habitación.
- ✓ Está prohibido fumar dentro de la habitación.
- ✓ En caso de necesitar algo adicional realizar el pedido en recepción.

Uso de las instalaciones de recreación y deportes



- ✓ El horario de uso de las instalaciones es de 08h00 am a 17h00 pm de lunes a viernes; y de 08h00 am a 16h00 pm los fines de semana.
- ✓ Para realizar las actividades deberán contar con todos los implementos de protección y seguridad.

Nota: el establecimiento se reserva el derecho de admisión

Uso de la piscina

- ✓ Para el uso de la piscina, sauna e hidromasaje se deberá utilizar ropa adecuada de baño.
- ✓ El uso de piscina, sauna e hidromasaje por parte de los niños deberá estar bajo supervisión de un adulto.
- ✓ No se permite el consumo de alimentos y bebidas dentro de la piscina, sauna e hidromasaje.
 - Los huéspedes y visitantes que no cumplan con las políticas y normas establecidas deberán abandonar las instalaciones sin derecho a devoluciones de ningún tipo.

NOTA: Los datos pueden variar acorde a disposiciones de cada Hostería

Anexo 5: Propuesta de políticas generales para las hosterías Sol del Valle y Chorro de Girón

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (Aviva parque acuático, 2020)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #6: PROPUESTA DE MANUAL DE PUESTOS DE TRABAJOS Y CRONOGRAMAS DE TIEMPO PARA LAS HOSTERÍAS SOL DE VALLE Y CHORRO DE GIRÓN



PROPUESTA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
Departamento	Persona a cargo	Acciones	Tiempo Promedio
Recepción	Recepcionista	Check-In <ol style="list-style-type: none">1. Ingresa el huésped, la persona encargada debe saludar y preguntar si tiene una reserva.2. Si el huésped tiene una reserva, preguntar a nombre de quién está la reserva.3. En caso de que el huésped NO tenga reserva se debe revisar la disponibilidad de la hostería y posteriormente, si tuviere la disponibilidad se procede a llenar la hoja de registro con los datos personales del huésped.4. La persona encargada tiene la obligación de toda la información necesaria acerca de la hostería como sus políticas sobre el uso de las instalaciones, los horarios, compromisos con el medio ambiente, datos de la comunidad local, entre otros., con el fin de hacer de la estadía de los huéspedes una experiencia inolvidable.5. Finalmente, se debe acompañar al huésped a la habitación y hacer entrega de la llave.	10 min



		Check Out <ol style="list-style-type: none">1. Prepara la cuenta del huésped y se le informa al cliente.2. Se realizar el cobro de la cuenta3. Registra la salida del huésped4. Se desea al huésped un buen viaje a su próximo destino.5. Finalmente, se registra la habitación como vacante/sucia e informa a la camarera de turno	5 min
Alimentos y Bebidas	Mesero	<ol style="list-style-type: none">1. Entregar el menú al visitante2. La persona debe dar toda la información de la carta y del menú del día3. Tomar la orden4. Entregar la orden al encargado de la cocina5. Entregar la orden	Toma de orden y entrega de menú el tiempo promedio de la hostería deber de 18 min
	Cocina	<ol style="list-style-type: none">1. Recibe la orden2. Prepara el menú respectivo3. Entrega el plato al encargado del servicio	Dependiendo del menú, el tiempo de demora máxima en la hostería es 15 min
Ama de llaves	Camarera	<ol style="list-style-type: none">1. La camarera debe acerca a recepción y retirar la lista de las habitaciones que están ocupadas y habitaciones que están de salida.2. La camarera de dotarse de	



		<p>insumos necesario para la limpieza</p> <p>Habitaciones de salida</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tocar la puerta de la habitación (mínimo 3 vez) en caso de que nadie conteste, se debe revisar que no haya nadie.2. Dejar abierta la habitación durante toda la limpieza3. Abrir cortinas y ventanas de la habitación.4. Revisar en el sentido del reloj, si toda los aparatos y objetos están en perfectas condiciones.5. Revisar que no haya objetos olvidados.6. Se realiza la cama, cambiando toda la lencería7. Se limpia el cuarto de baño8. Se limpia los polvos de muebles, cuadros, espejos, etc.9. Realizar una limpieza total de la habitación10. Colocar los amenities (papel higiénico, jabón, shampoo, acondicionador de cabello, agua)11. Se cierra cortinas y ventanas12. Finalmente se colocar ambientador en toda la habitación y cierra la puerta. <p>Habitaciones ocupadas</p>	<p>Habitaciones de salida</p> <p>30 min</p> <p>Habitaciones ocupadas</p> <p>15 a 20 min</p>
--	--	--	---



		<ol style="list-style-type: none">1. Tocar la puerta de la habitación (mínimo 3 vez) en caso de que nadie conteste, se debe revisar que no haya nadie.2. Dejar abierta la habitación durante toda la limpieza3. Abrir cortinas y ventanas de la habitación.4. Revisar en el sentido del reloj, si toda los aparatos y objetos están en perfectas condiciones.5. Se realiza el tendido de cama, se debe cambiar la lencería solo si se ve manchas o si el huésped lo solicita, caso contrario no.6. Limpiar el cuarto de baño.7. Se limpia los polvos de muebles, cuadros, espejos, etc.8. Realizar una limpieza total de la habitación9. Reponer los amenities10. Se cierra cortinas y ventanas11. Finalmente se colocar ambientador en toda la habitación y cierra la puerta.	
Mantenimiento	Jardines	<ol style="list-style-type: none">1. Recoger las hojas secas2. Podar plantas si es necesario3. Recargar las plantas	30 min
	Equipos	<ol style="list-style-type: none">1. Dar mantenimiento preventivo 1 vez al mes	_____



		<ol style="list-style-type: none">2. Dar mantenimiento correctivo, en caso de que algún Equipo lo requiera.3. Llevar el control de cada equipo	
--	--	---	--

Anexo 6: Propuesta - Manual de procesos y procedimientos

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (Di Muro, 1999, pág. 41), (Di Muro, 1999, pág. 42), (De la Torre, 2007), (López, 2002. Pág. 129-180) y (Delmar, 2008)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #7: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN



HOJA DE REGISTRO PARA RECEPCIÓN			
N° de personas:		N° de habitación:	
Fecha de ingreso:		Fecha de salida:	
Nombres y apellidos:			
Dirección:			
Ciudad:			
Empresa:			
Valor de la habitación:			
	Forma de pago		
	Efectivo:		
	Tarjeta de crédito:		
Observaciones:			
Firma:			
Ingresado por:			

Anexo 7: Propuesta de hoja de registro para el departamento de recepción

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (De la Torre, 2007, pág. 35 – 40)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #8: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO DE SUMINISTROS Y PROVEEDORES



Registro Suministros					
Hoja N°					
Fecha	Producto	Cantidad actual total	Entradas	Salidas	Total
Observaciones				Responsable:	
Datos de proveedores					
Proveedor N°:					
Nombre del negocio:					
Dirección:					
Teléfono:					
Productos:					
Forma de pedido:					
Plazo y condiciones de entrega:					
Condiciones de pago:					
Condiciones especiales:					

Anexo 8: Propuesta registro de suministros y catálogo de proveedores

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (De la Torre, 2007, pág. 79-81)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #9: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO DE AMA DE LLAVES PARA HABITACIONES



HOJA DE REGISTRO Y CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES			
Habitaciones			
Fecha:			
Responsable:			
N° habitación	N° personas	Estado habitación	Observaciones
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
Estado de las habitaciones		Firma del responsable:	
Ocupada Limpia	OL		
Ocupada Sucia	OS		
Vacante Limpia	VL		
Vacante Sucia	VS		
Bloqueada	BL		

Anexo 9: Propuesta de hoja de registro para el departamento de ama de llaves para habitaciones

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (De la Torre, 2007, pág. 35 – 40)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #10: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO DE AMA DE LLAVES PARA ÁREAS PÚBLICAS



HOJA DE REGISTRO Y CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES			
Áreas públicas			
Fecha:			
Responsable:			
Área	Estado	Observaciones	
Piscina			
Sauna			
Hidromasaje			
Restaurante			
Sala de juegos			
Baños piscina			
Baños restaurante			
Baños piscina			
Parqueadero			
Estado de las habitaciones		Firma del responsable:	
Limpio	L		
Sucio	S		
Área en mantenimiento	AM		

Anexo 10: Propuesta de hoja de registro y control para el departamento de ama de llaves – áreas públicas

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (López, 2002, pág. 205-235)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #11: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Registro de productos					
Área de alimentos y bebidas					
Hoja N°					
Fecha	Producto	Cantidad actual total	Entradas	Salidas	Total
Observaciones				Responsable:	

Anexo 11: Propuesta - Registro de productos para el departamento de alimentos y bebidas

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (De la Torre, 2007, pág. 79-81)

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #12: PROPUESTA DE HOJAS DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO



Registro de mantenimiento de equipos				
Fecha	Equipo	Estado	Trabajo realizado	Responsable
Equipo 1				
Equipo 2				
Equipo 3				
Equipo 4				
Equipo 5				
Observaciones				

Anexo 12: Propuesta de registro de mantenimiento de equipos

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (Delmar, 2008, pág. 98-99)

Fecha: 21 de enero de 2020



ANEXO #13: PROPUESTA DE POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN PARA PROVEEDORES



POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

- Los proveedores deben cumplir con los requerimientos estipulados en el contrato en tiempo y forma.
- Tener un buen ambiente laboral con sus colaboradores internos y externos.
- Cumplir con las normas y reglamentos establecidos por la Ley.
- Contar con una política de sostenibilidad social y ambiental.
- Cumplir con los plazos acordados en la entrega de productos.
- Contar con productos y/o servicios de calidad libre de desperfectos.
- Entregar los productos en óptimas condiciones.
- Ofrecer productos amigables y que causen el menor daño posible al medio ambiente.
- Cumplir con normas de higiene y seguridad en sus productos y/o servicios.

Nota: Las políticas pueden variar en cada una de las hosterías

Anexo 13: Políticas de contratación de proveedores

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: <http://www.adeadigital.es/wp-content/uploads/2018/12/Pol%C3%ADtica-de-gesti%C3%B3n-de-proveedores.pdf>

Fecha: 02 de mayo de 2020



ANEXO #14: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE AMA DE LLAVES



PROPUESTA	
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS	
Departamento: Ama de llaves	
Persona Responsable: _____ Nota Final _____	
Actividades	Calificación
Tendido de cama (Sábanas, cubrecama y almohadas)	1 2 3 4 5
Equipos en funcionamiento	1 2 3 4 5
TV apagada	1 2 3 4 5
Lámparas limpias y apagadas	1 2 3 4 5
Luces apagadas	1 2 3 4 5
Limpieza de piso	1 2 3 4 5
Limpieza de inodoro	1 2 3 4 5
Limpieza de ducha	1 2 3 4 5
Limpieza de piso del cuarto de baño	1 2 3 4 5
Limpieza de polvos	1 2 3 4 5
Cortinas limpias	1 2 3 4 5
Ventanas limpias y cerradas	1 2 3 4 5
Amenities (Papel higiénico, shampoo, acondicionador, jabón, agua)	1 2 3 4 5
Tachos de basura limpias	1 2 3 4 5
Limpieza de pisos de áreas públicas	1 2 3 4 5
Limpieza de pasillos	1 2 3 4 5
Higiene personal	1 2 3 4 5
Uniforme	1 2 3 4 5
Observaciones:	

Anexo 14: Propuesta de monitoreo y acciones correctivas - Ama de Llaves

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #15: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE RECEPCIÓN



PROPUESTA					
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS					
Departamento: Recepción					
Persona Responsable: _____ Nota Final _____					
Actividades					Calificación
Orden y limpieza de pisos de recepción					1 2 3 4 5
Contestar llamadas en menos de 3 timbradas					1 2 3 4 5
Solución de alguna problema suscitado con el huésped					1 2 3 4 5
Solución de problema suscitado en el departamento					1 2 3 4 5
Check – In					1 2 3 4 5
Check – Out					1 2 3 4 5
Atención al cliente					1 2 3 4 5
Demostró seguridad ante el huésped					1 2 3 4 5
Realiza sus actividades en el tiempo establecido en la hostería					1 2 3 4 5
Higiene personal					1 2 3 4 5
Uniforme					1 2 3 4 5
Observaciones:					

Anexo 15: Propuesta y acciones correctivas – Recepción

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #16: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: COCINA



PROPUESTA	
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS	
Departamento: Alimentos y Bebidas	Área: Cocina
Persona Responsable: _____	Nota Final _____
Actividades	Calificación
Orden y limpieza de pisos de la cocina	1 2 3 4 5
Orden y limpieza en los stands de la vajillas y cubiertos	1 2 3 4 5
Orden y limpieza con los utensilios de cocina	1 2 3 4 5
Preparación de menú en el tiempo establecido	1 2 3 4 5
Maneja tiempos adecuados	1 2 3 4 5
Higiene personal	1 2 3 4 5
Uniforme	1 2 3 4 5
Higiene en la preparación de alimentos	1 2 3 4 5
Observaciones:	

Anexo 16: Propuesta y acciones correctivas – Alimentos y bebidas (Cocina)

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #17: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: SERVICIOS DE RESTAURANTE



PROPUESTA	
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS	
Departamento: Alimentos y Bebidas	Área: Servicio de restaurante
Persona Responsable: _____	Nota Final _____
Actividades	Calificación
Orden y limpieza de pisos del restaurante	1 2 3 4 5
Orden y limpieza en los utensilios	1 2 3 4 5
Atención al cliente	1 2 3 4 5
Sonríe todo el tiempo en la atención al cliente	1 2 3 4 5
Demostró seguridad en las tareas asignadas	1 2 3 4 5
Maneja tiempos adecuados	1 2 3 4 5
Higiene personal	1 2 3 4 5
Uniforme	1 2 3 4 5
Observaciones:	

Anexo 17: Propuesta y acciones correctivas - AAyBB (Servicio de restaurante)

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #18: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE MANTENIMIENTO DE JARDÍN



PROPUESTA	
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS	
Departamento: Mantenimiento	Área: Jardín
Persona Responsable: _____	Nota Final _____
Actividades	Calificación
Orden y limpieza los jardines	1 2 3 4 5
Cuidado de las plantas	1 2 3 4 5
Uniforme	1 2 3 4 5
Maneja tiempos adecuado	1 2 3 4 5
Utiliza herramientas adecuadas para el cuidado de platas	1 2 3 4 5
Observaciones:	

Anexo 18: Propuesta y acciones correctivas – Mantenimiento (Jardines)

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #19: PROPUESTA PARA LLEVAR UN MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS DE MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS



PROPUESTA	
REGISTRO DE MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS	
Departamento: Mantenimiento	Área: Mantenimiento de equipos
Persona Responsable: _____	Nota Final _____
Actividades	Calificación
Orden y limpieza en los equipos de la hostería	1 2 3 4 5
Cuidado de equipos	1 2 3 4 5
Lleva un correcto registro de mantenimiento	1 2 3 4 5
Maneja tiempos adecuado	1 2 3 4 5
Utiliza herramientas adecuadas para el cuidado de equipos	1 2 3 4 5
Uniforme	1 2 3 4 5
Observaciones:	

Anexo 19: Propuesta y acciones correctivas - Mantenimiento (equipos)

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las Autoras

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #20: PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACORDE AL PERFIL Y FUNCIONES DEL PERSONAL



**PROPUESTA
PERFIL DE PUESTOS DE TRABAJO**

Perfil	Funciones
Administrador	<ul style="list-style-type: none">• Planificar, organizar y coordinar el funcionamiento de la hostería.• Dirigir, supervisar y capacitar al personal en cada una de sus áreas.• Seleccionar y contratar a los nuevos miembros del personal.• Vigilar y hacer un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos.• Elaborar y promover estrategias de marketing.• Gestionar y coordinar los presupuestos y recursos, así como establecer tarifas para las habitaciones y esforzarse por alcanzar los objetivos de beneficios.• Supervisar el mantenimiento de las instalaciones de la hostería.• Responder preguntas relativas a las políticas y servicios del establecimiento, y ocuparse de las quejas y los comentarios de los clientes.• Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales.
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none">• Contestar el teléfono con la mayor cordialidad y en el menor tiempo posible, recomendable un solo timbre máximo 3 veces.• Dar la bienvenida a los huéspedes de la manera más cordial y amable.• Realizar todo el proceso de check in y check out de los huéspedes.• Realizar el cobro y facturación de los servicios.• Gestionar y responder diariamente a los e-mails, avisos, etc.• Custodiar la seguridad de los huéspedes y el control de acceso al establecimiento.• Realizar tareas de fotocopiado, la impresión de documentos, el fax, etc.• Conocer y brindar información a los huéspedes acerca de sitios turísticos.
Camarrera	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza de habitaciones• Cambio y reposición de lencería y amenities en las habitaciones.• Revisión y notificación de objetos olvidados por el huésped al momento de dejar su habitación.• Llenar formularios de limpieza.• Elaborar informes sobre el estado de las habitaciones.• Colaborar con los cambios de habitación de los huéspedes.• Notificar cualquier daño o falla en las instalaciones de la hostería.



Mesero	<ul style="list-style-type: none">• Entregar el menú y tomar el pedido a los huéspedes.• Servir los alimentos a los huéspedes.• Dar respuesta a las inquietudes.• Entregar la cuenta y encargo del cobro.• Limpieza de todo el restaurante después de servir los alimentos.• Lavado de la vajilla• Organizar el área del comedor posterior a su limpieza.
Chef o cocinero	<ul style="list-style-type: none">• Planificación del menú• Elaboración de los platos• Gestionar el tiempo de elaboración de los platos• Realizar compras de los alimentos a preparar• Gestionar la higiene y limpieza en la cocina.• Delegar funciones a los ayudantes de cocina
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de las instalaciones de la hostería• Limpieza y mantenimiento de las instalaciones a su cargo• Reparación de daños o fallas en las instalaciones y equipos• Elabora informes sobre el estado de los equipos y maquinaria

Anexo 20: Propuesta de perfil de puestos de trabajo

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: (Di Muro, 1999, pág. 41-42), (López, 2002, pág. 25-27), (Anstirman y Recinos, 2006), (Instituto Nacional de Educación y Tecnología, 2010) y (Delmar, 2008, pág. 165-172).

Fecha: 08 de febrero de 2020



ANEXO #21: PROPUESTA DE REGISTRO DE INVENTARIO PARA EQUIPOS



Propuesta de registro de inventario para equipos						
Establecimiento						
Fecha			Realizado por			
Código	Equipo	Cantidad	Descripción	Costo	Ubicación o departamento	Vida útil
001						
002						
003						
004						
Firma						
Nota: La información puede variar según la necesidad de la hostería						

Anexo 21: Propuesta de registro de inventario de equipos

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Fecha: 02 de mayo de 2020



ANEXO #22: PROPUESTA DE POLÍTICA DE CONTRIBUCIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL



PROPUESTA DE POLÍTICA DE CONTRIBUCIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL PARA LA HOSTERÍA SOL DEL VALLE

La Hostería Sol del Valle se compromete en:

1. Garantizar la satisfacción del huésped o visitante frente a la actividad turística.
2. Fortalecer y asegurar la calidad de vida en la comunidad local, mediante el desarrollo de infraestructura turística y el fortalecimiento del patrimonio cultural.
3. Evitar diferentes formas de explotación social.
4. Apoyar el rescate y el respeto del patrimonio, la cultura y las tradiciones de la comunidad local.
5. Centrar fuerzas y recursos para la colaboración y el desarrollo de iniciativas locales.
6. Generar una oferta turística sostenible y competitiva que potencie los recursos culturales de la comunidad.
7. Establecer valores sociales y culturales.
8. Desarrollar estrategias, programas y proyectos que permita bienestar, convivencia y calidad de vida para todos los grupos sociales que pertenezcan a la comunidad.
9. Permitir la inclusión social.
10. Fortalecer la actividad turística sostenible dentro de la comunidad

Anexo 22: Propuesta - Política de contribución a la comunidad local - Hostería Sol del Valle

Autor: (Quinteros Santos, 2016)

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/4678/467846264003.pdf>

Fecha: 24 de enero de 2020



ANEXO #23: PROPUESTA DE AUTO – EVALUACIÓN ENFOCADO A LA PERCEPCIÓN DEL NEGOCIO DENTRO DE LA COMUNIDAD LOCAL



PROPUESTA DE AUTO- EVALUACIÓN ENFOCADO A LA PERCEPCIÓN DEL NEGOCIO DENTRO DE LA COMUNIDAD LOCAL	
Responda las preguntas en escala de 1 a 4, sabiendo que:	
1 : Malo	
2 : Regular	
3 : Bueno	
4 : Excelente	
Acciones	Calificación
En qué medida percibe Usted que la hostería cuenta con políticas establecidas y expuesta para el conocimiento de todos	1 2 3 4
En qué medida se conoce las políticas sostenibles de la hostería	1 2 3 4
En qué medida percibe Usted que la hostería contribuye con el desarrollo de la comunidad local	1 2 3 4
En qué medida percibe Usted que la hostería apoya al rescate del patrimonio cultural	1 2 3 4
En qué medida percibe Usted que la hostería motiva el respeto por la cultura, costumbres y tradiciones	1 2 3 4
En qué medida percibe Usted que la hostería mantiene armonía con el medio ambiente	1 2 3 4
En qué medida percibe Usted la calidad en el servicio es eficiente	1 2 3 4
En qué medida percibe el compromiso con el cuidado del medio ambiente	1 2 3 4
Percibe Usted que la Hostería mantiene un ambiente agradable entre el medio ambiente y el establecimiento	1 2 3 4
Según su percepción, la hostería realiza una buena gestión ambiental.	
Observaciones	

Anexo 23: Propuesta de auto-evaluación sobre la percepción del negocio dentro de la comunidad local

Autor: (Quinteros Santos, 2016)

Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/4678/467846264003.pdf>

Fecha: 24 de enero de 2020



ANEXO #24: PROPUESTA DE POLÍTICA DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL



POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

- Conocer las disposiciones legales sobre la contratación del personal dentro del país.
- Hacer respetar las disposiciones en el contrato de trabajo.
- Hacer cumplir con los requisitos establecido en el perfil de puesto de trabajo solicitado.
- Realizar entrevistas de los aspirantes al puesto de trabajo.
- Solicitar la hoja de vida de la persona solicitante.
- Hacer cumplir el periodo de prueba establecido en el puesto de trabajo.
- Evaluar el desempeño del personal durante el periodo de prueba.

Nota: Las políticas pueden variar de acuerdo a los requerimientos de la hostería

Anexo 24: Políticas de contratación de personal




Autor: Paola León y Diana Zhunio

Fuente: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17452/1/UPS-GT002686.pdf>

Fecha: 02 de mayo de 2020



ANEXO #25: PROPUESTA DE INVENTARIO DE LAS RESERVAS NATURALES PROTEGIDAS DE LA PROVINCIA DEL AZUAY

ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y DE CONSERVACIÓN EN LA PROVINCIA DEL AZUAY		
Nombre	Ubicación	Foto
Fundación Jocotoco	Ubicada al oeste de la ciudad de Cuenca por la carretera Girón - Santa Isabel - Pasaje. En el Valle de Yunguilla, a dos horas de la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay.	 <p>Ilustración 89: Fundación Jocotoco Autor (as): Byron Puglla Fuente: https://www.jocotoco.org/wb#/ES/Yunguilla Fecha: 21 de enero de 2020</p>
Parque Nacional el Cajas	33 km al noroccidente de la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay.	 <p>Ilustración 90: Parque Nacional el Cajas Autor (as): Ministerio del ambiente Fuente: http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/multimedia?t=i&a=37&r=3 Fecha: 21 de enero de 2020</p>
El Área de Recreación Quimsacocha	Ubicada a 90 minutos de Cuenca, Cantón San Fernando, Provincia del Azuay,	 <p>Ilustración 91: Área de recreación Quimsacocha Autor (as): Ministerio del ambiente Fuente: http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/multimedia?t=i&a=38&r=3 Fecha: 21 de enero de 2020</p>

El Parque Río Negro	Provincia del Azuay, Cantón Cuenca	 <p>Ilustración 92: Parque Río Negro Autor (as): Ministerio de Turismo Fuente: https://www.turismo.gob.ec/ Fecha: 21 de enero de 2020</p>
------------------------	---------------------------------------	---

Anexo 25: Propuesta de inventario de las reservas naturales protegidas de la provincia del Azuay

Autor (as): Paola León y Diana Zhunio



Fuente: Sitio Web



Fecha: 21 de enero de 2020





ANEXO #26: PROPUESTA DE INVENTARIO DE FLORA EXISTENTE EN LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN

FLORA EXISTENTE EN LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN

Familia	Nombre común	Nombre científico	Foto
Betulaceae	Aliso	Alnus acuminata	 <p>Ilustración 93: Aliso Autor (as): Danilo Minga y Adolfo Verdugo Fuente: https://biologia.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Arboles%20y%20Arbustos%20de%20los%20r%C3%ados%20de%20Cuenca.pdf Fecha: 09 de marzo del 2020</p>
Cluseaceae	Duco	Clusia alata (Japón, 2009)	 <p>Ilustración 94: Duco Autor (as): Paulina Japón Fuente: file:///C:/Users/59398/Downloads/Jap%C3%B3n%20Quizhpe%20Paulina.pdf Fecha: 09 de marzo del 2020</p>

Araliaceae	Pumamaqui	Oreopanax ecuadorensis (Yáñez, 2011)	 <p>Ilustración 95: <i>Pumamaqui</i> Autor (as): Luis Yáñez Fuente: https://taxonomiabioblogups.edu.ec/tax_pumamaqui_sangay/ Fecha: 09 de marzo del 2020</p>
Myrtaceae	Huahual	Myrcianthes rhopaloides (Minga y Verdugo, 2016)	 <p>Ilustración 96: <i>Huahual</i> Autor (as): Danilo Minga y Adolfo Verdugo Fuente: https://biologia.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Arboles%20y%20Arbustos%20de%20los%20rc3%ados%20de%20Cuenca.pdf Fecha: 09 de marzo del 2020</p>

Bignoniaceae	Guaylo	Delostoma integrifolium (Minga y Verdugo, 2016)	 <p>Ilustración 97: Guaylo Autor (as): Danilo Minga y Adolfo Verdugo Fuente: https://biologia.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Arboles%20y%20Arbustos%20de%20los%20r%C3%ados%20de%20Cuenca.pdf Fecha: 09 de marzo del 2020</p>
Asteraceae	Shiñan	Barnadesia arbórea (Minga y Verdugo, 2016)	 <p>Ilustración 98: Shiñan Autor (as): Danilo Minga y Adolfo Verdugo Fuente: https://biologia.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Arboles%20y%20Arbustos%20de%20los%20r%C3%ados%20de%20Cuenca.pdf Fecha: 09 de marzo del 2020</p>

Anexo 26: Propuesta de inventario de flora existente en la hostería Chorro de Girón

Autor (as): Diana Zhunio y Paola León



Fuente: Internet



Fecha: 09 de marzo del 2020



ANEXO #27: PROPUESTA DE INVENTARIO DE FAUNA EXISTENTE EN LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN

FAUNA EXISTENTE EN LA HOSTERÍA CHORRO DE GIRÓN

Familia	Nombre común	Nombre científico	Foto
Ramphastidae	Tucanes andinos	Andigena laminirostris (EcoRegistros, 2018)	 <p>Ilustración 99: Tucán Andino Autor (as): EcoRegistros Fuente:http://www.ecoregistros.org/site/imagen.php?id=68370 Fecha: 09 de marzo del 2020</p>
Turdidae	Azulejos	Sialia currucoides (Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, s.f.)	 <p>Ilustración 100: Azulejo Autor (as): Universidad Politécnica Salesiana Ecuador Fuente:https://taxonomiabioblog.ups.edu.ec/pajaro-azulejo/ Fecha: 09 de marzo del 2020</p>

Cracidae	Pavas de monte	Penelope purpurascens (Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, s.f.)	 <p>Ilustración 101: Pava de Monte Autor (as): Universidad Politécnica Salesiana Ecuador Fuente: https://taxonomiabioblog.ups.edu.ec/pajaro-azulejo/ Fecha: 09 de marzo del 2020</p>
Cervidae	Venados	Odocoileus peruvianus (Amaru Bioparque Cuenca, 2019)	 <p>Ilustración 102: Venado Autor (as): Amaru Bioparque Cuenca Fuente: http://www.zoobioparqueamaru.com/nuestros-animales/animal.php?Id_Animal=56-venado-de-cola-blanca&Grupo=mamiferos Fecha: 09 de marzo del 2020</p>

Anexo 27: Propuesta de inventario de fauna existente en la hostería Chorro de Girón

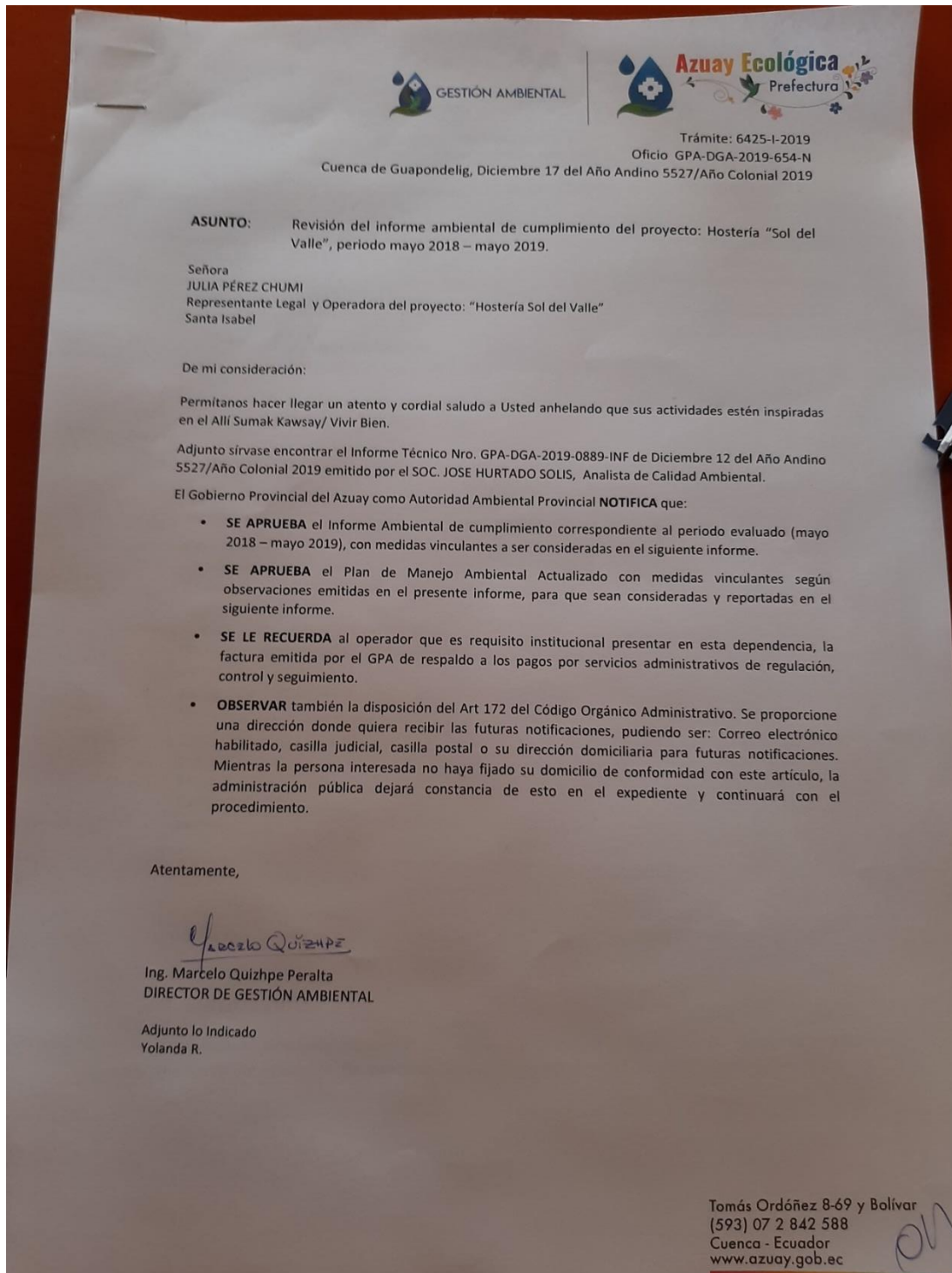
Autor (as): Diana Zhunio y Paola León

Fuente: Internet

Fecha: 09 de marzo del 2020



ANEXO #28: APROBACIÓN DE PLAN DE MANEJO AMBIENTAL DE LA HOSTERÍA SOL DEL VALLE



Anexo 28: Aprobación del plan de manejo ambiental de la Hostería Sol del Valle

Autor (as): Danilo Minga y Adolfo Verdugo

Fuente: Hostería Sol del Valle

Fecha: 09 de marzo del 2020



Bibliografía

- Achiras.net.ec (2019). *Girón y su turismo*. Recuperado de <https://achiras.net.ec/giron-y-su-turismo/>
- Adea Ingeniera Ambiental. (2018). Política de gestión de proveedores. Recuperado de <http://www.adeadigital.es/wp-content/uploads/2018/12/Pol%C3%ADtica-de-gesti%C3%B3n-de-proveedores.pdf>
- Alcalá, M., Huerta, M., y Linares, A. (2014). Paradigmas de la comunicación: un reto gerencial para el mercadeo de las organizaciones del siglo XXI. *La comunicación como columna vertebral del marketing estratégico en las organizaciones del siglo XXI*. Pág. 81. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/market/article/view/2353/2179>
- Alianza Mesoamericana por la Biodiversidad (2019). *Rainforest Alliance: transformando negocios para conservar la biodiversidad*. Recuperado de <https://www.bpmesoamerica.org/partner-view/rainforest-alliance/>
- Álvarez, J., Fraiz, J. y Del Río Rama, M. (2013). *Implantación de un sistema de calidad: beneficios percibidos*. *Revista Venezolana de Gerencia*. 18 (63), págs. 386 – 388. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29028476002.pdf>
- Amaru Bioparque Cuenca. (2019). Venado de cola blanca. Recuperado de http://www.zoobioparqueamaru.com/nuestros-animales/animal.php?Id_Animal=56-venado-de-cola-blanca&Grupo=mamiferos
- Anstirman, F. y Recinos, O. (2006). Perfil de competencias del “mesero(a)”. recuperado de <http://www.insaforp.org.sv/siab/publicaciones/insaper50.pdf>
- Aviva parque acuático. (2020). Reglamento de piscinas y atracciones acuáticas. Recuperado de <https://www.avivaparqueacuatico.cl/reglamento-de-piscinas/>
- Barcellos de Paula, L. (2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Sostenibilidad empresarial. (Doctorado). Universitat de Barcelona. Págs. 83 -86. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35386/2/LBP_TESIS.pdf
- _____ (2010). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Gestión sostenible en las finanzas. (Doctorado). Universitat de Barcelona. Págs. 170 - 171. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35386/2/LBP_TESIS.pdf
- Calderón, A. (2017). Turismo sostenible y desarrollo local en el Distrito de CCORCA – Cusco. *Desarrollo local*. (Tesis) Pág. 62. Recuperado de



<http://www.repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/19/tesis%20%20correcciones%20final%20%28Reparado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conservación Internacional del Ecuador (2014). Misión y Visión. Recuperado de <https://conservation.org.ec/>

Carvajalino, J. (2010). *Turismo Sostenible*. Pág. 13;15. Recuperado de https://www.fundaciondis.org/images/docs_gestrategica/Informe%20Iniciativas%20Ambientales%20Empresariales_JFCA_Fund_DIS_2010.pdf

Convention on Biological Diversity. (s.f.). Biodiversity. *Sustainable tourism can help preserve the biodiversity that attracts tourists, while providing economic benefits to the local and national economies*. [Folleto]. Canadá. Recuperado de <https://www.cbd.int/doc/publications/development/brochure-tourism-en.pdf>

Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. *Definición de finanzas y gestión financiera*. Pág. 3. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+financiera+de+la+empresa&ots=iq7vXDKpZ9&sig=8a-5idrecPbX7lk1Oj_0FnHU_iM#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20financiera%20de%20la%20empresa&f=false

Corporación Española (2015). *Encuentro iberoamericano sobre la gestión de residuos en destinos turísticos: Buenas prácticas*. Recuperado de <http://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Publicaciones%20AECID/Relator%C3%ADa.%20Encuentro%20Iberoamericano%20sobre%20gesti%C3%B3n%20de%20residuos%20en%20destinos%20tur%C3%ADsticos.pdf?fbclid=IwAR2enBohXbBwABSJwFkoAdCVKmS1RRDH7v19ZKYkyfuO6NGX9tolUziUsl>

Criollo, A. (2014). *Modelo de promoción y difusión del rescate histórico cultural de los patrimonios arquitectónicos de la Hacienda la Magdalena y su incidencia en el desarrollo del Turismo Comunitario*. Turismo Cultural (Tesis). Universidad Regional Autónoma los Andes. págs. 1, 227. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/TUAETH016-2014.pdf>

De la Torre, F. (2007). Administración hotelera 1, división cuartos. México: Trillas

Delmar, S. (2008). Mantenimiento de hoteles, la seguridad y comodidad del huésped. México: Trillas

Di Muro, L. (1999). Funciones de recepcionistas. Manual práctico de recepción hotelera. Pág. 41-42. México: trillas

EcoRegistros. (2018). Tucán Andino Piquilaminado (Andígena laminirostris). Recuperado de <http://www.ecoregistros.org/site/imagen.php?id=68370>



El área de recursos humanos (s.f). *El departamento de recursos humanos*. Recuperado de

https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169352.pdf?fbclid=IwAR3K9fv8CqndIAhsv9_kGILP8HtFbOx7OuBiHN9usFwiOK_smT_SKy1UG4A

Encabo, M., Mastrocola, Y., y Vázquez, V. (2013). La Conservación de la Biodiversidad y los Servicios Turísticos. Pág. 34. Recuperado de <file:///C:/Users/59398/Downloads/477-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3037-2-10-20140528.pdf>

Fernández, B., Peón, J. y Ordás, C. (2006). *Desarrollo y validación de una escala de medición para el sistema de gestión de la seguridad laboral*. Investigaciones Europeas y Economía de la empresa. 12 (3). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120074005.pdf>

García, A. (2017). Responsabilidad social empresarial. *Su contribución al desarrollo sostenible*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRresponsabilidad_social_empresaial.Su_c.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200107%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200107T183855Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=993bccd07489811e858c7e0c2bf252d2909fbedcc812fbcc9702a40387475b37

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos, España: Pearson Education S.A. doi: 9788483224021*

González, M. (2006). *Gestión ambiental de los impactos del turismo en espacios geográficos sensibles*. Quito, Ecuador: Abya-Yala

Grünewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Seguridad ciudadana, seguridad comunitaria y seguridad turística*. Pág. 143. Recuperado de https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09_RCS-21_dossier8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hosteltur. (2019). Los hoteles piensan en verde. España. Recuperado de https://www.hosteltur.com/126808_los-hoteles-piensen-en-verde.html

Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (2010). Perfil profesional, sector gastronomía. Recuperado de http://catalogo.inet.edu.ar/files/perfiles/hoteleria_gastronomia/Perfil%20Cocinero.pdf



- Japón, P. (2009). *Etnobotánica de cuatro comunidades indígenas de Saraguro* (tesis). Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de <file:///C:/Users/59398/Downloads/Jap%C3%B3n%20Quizhpe%20Paulina.pdf>
- Lastra, X., Coloma, J., Espinoza, D., y Herrera, F. (2015). *Las energías renovables en la actividad turística. Innovaciones hacia la sostenibilidad*. Pág. 87 – 88. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/c541/a86085f3b26774162af8f5978ac91813ac80.pdf>
- Lenzen, M., Sun, Y., Faturay, F., Ting, Y., Geschke, A., y Malik, A. (2018). The carbon footprint of global tourism. Doi: 10.1038/s41558-018-0141-x
- López, A. (2002). *La gobernanta*. España: Thomson
- López, L. y Vargas, E. (2013). *Evaluación preliminar de la gestión medioambiental en hoteles del destino turístico de Veradero, Cuba*. Teoría y Praxis. (13). Págs. 133 – 140. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145103007.pdf>
- _____ (2013). *Evaluación preliminar de la gestión medioambiental en hoteles del destino turístico de Veradero, Cuba*. Teoría y Praxis. (13). Págs. 133 – 150. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145103007.pdf>
- Macías. y Aguilera, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *La gestión estratégica de los recursos humanos: cambio de paradigmas*. Pág. 136. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702097>
- Méndez, G. y Aguado, J. (2006). *La gestión financiera de las empresas turísticas*. España: Paraninf S.A. doi: M-25.246-2006
- Minga, D, y Verdugo, A. (2016). *Árboles y arbustos de los ríos de Cuenca*. Imprenta Don Bosco. Cuenca. Recuperado de <https://biologia.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/Arboles%20y%20Arbustos%20de%20los%20r%C3%ados%20de%20Cuenca.pdf>
- Monge, G. y Yagüe, R. (2016). *El desarrollo turístico sostenible*. Estudios y perspectivas en turismo. 25(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275004.pdf>
- Naciones Unidas (2013). La protección y la conservación del patrimonio cultural. *La protección y la conservación del patrimonio cultural. Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible*. Pág. 21. Recuperado de https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf



- _____ (2013). Hacia un turismo sostenible. *La protección y la conservación del patrimonio cultural. Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible*. Pág. 16. Recuperado de https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf
- Orrala, P. (2019). Análisis de la gestión de selección de personal del sector hotelero en Guayaquil. (Tesis). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17452/1/UPS-GT002686.pdf>
- Orgaz, F. (2013). *El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados*. *Nómadas*. 38 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18128245006.pdf>
- _____ (2013). *El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados*. *Nómadas*. 38 (2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18128245006.pdf>
- Orjuela, S. (s.f.). *La comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaComunicacionEnLaGestionDeLaResponsabilidadSocial-3934133.pdf>
- Oyarzún, E. y Szmulewicz, P. (s.f). *Fortalecimientos de la Gestión en Destinos Turísticos*. págs. 93 - 102 Recuperado de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n4/art07.pdf>
- Pastor, M. (2003). El patrimonio cultural como opción turística. *El turismo cultural*. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-71832003000200006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pesantez, R. (s.f.). Formulación de estrategias. Recuperado de [file:///C:/Users/59398/Downloads/3.-FORMULACION-VISION-Y-MISION%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/59398/Downloads/3.-FORMULACION-VISION-Y-MISION%20(1).pdf)
- Piñar, A., García, M. y García, H. (2012). *Ecoturismo y educación ambiental para la sustentabilidad en la reserva de la biosfera de los tuxtlas (México)*. Recuperado de http://www.eumed.net/rev/турыdes/12/asc.pdf?fbclid=IwAR0a40c1ApZZ2D5hCk9ITnFUNOwJO5dYMKtRaB5iJr5-ffxqSvhpHy3yL_Q
- Pulido, J. (2007). *Turismo y cambio climático* (revista). Pág. 100. Recuperado de <file:///C:/Users/59398/Downloads/66-249-1-PB.pdf>
- _____ (2007). *Turismo y cambio climático*. Revista de análisis turísticos (4). doi: B-39009



- Quinteros Santos, J. (2016). *Sostenibilidad sociocultural del turismo: propuestas para el cantón Playas. Provincia del Guayas, Ecuador*. Revista Espiga. 15 (30). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4678/467846264003.pdf>
- Rainforest Alliance (2009). *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de <https://ra-training-library.s3.amazonaws.com/Guia%20de%20Buenas%20Practicas%20de%20Turismo.pdf>
- _____ (2009). *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recurso Agua. Pág. 68 Recuperado de <https://ra-training-library.s3.amazonaws.com/Guia%20de%20Buenas%20Practicas%20de%20Turismo.pdf>
- _____ (2009). *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible*. Beneficios. Recuperado de <https://ra-training-library.s3.amazonaws.com/Guia%20de%20Buenas%20Practicas%20de%20Turismo.pdf>
- Ramón, A, y Fernández, G. (2013). La educación ambiental: un instrumento para el turismo sostenible (Revista). Pág. 297. Recuperado de <file:///C:/Users/59398/Downloads/521-1450-1-PB.pdf>
- San Martín Reboloso, F. y Salcedo, Ma. (2007). *Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global*. Revista del centro de investigación. 7(27). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf>
- Santana, A. (2006). De tesoro ilustrado a recurso turístico: el cambiante significado del patrimonio cultural. *Pasos, revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/4106/PASOS07.pdf?fbclid=IwAR3nd6J2q-um3j_voo_pWU8jWW8GKtcwjZbZXNelURDda8852OX2_tUk-QY#page=12
- Serrano, S. (s.f.). Las áreas protegidas privadas. *El turismo en las Áreas Protegidas como medio para lograr el desarrollo sustentable en Centroamérica*. (Monografía de graduación). Pág. 38. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1541/1/serrano_sg.pdf
- SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International (s.f.). *Turismo Sostenible*. Pág. 8. Recuperado de https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Terán, I. (2012). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo las normas OHSAS 18001 en una empresa de capacitación técnica nocturna* (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Perú. págs. 1,4,6,7. doi: 20061060.0.12



Turismo y agua, una relación necesaria (s.f.). *Agua y turismo en números*. Recuperado de <https://www.fundacionaquae.org/wp-content/uploads/2013/10/KEQX325675.pdf>

Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. (s.f.). *Clasificación taxonómica de especies vegetales*. Recuperado de <https://taxonomiabioblog.ups.edu.ec/pajaro-azulejo/>

Valencia, A., Suárez, R., Sánchez, A., Cardozo, E., Bonilla, M. y Buitrago, C. (2009). *Gestión de la contaminación ambiental: Cuestión de corresponsabilidad*. Revista de Ingeniería. (30), págs. 90 – 99. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1210/121015710005.pdf>

Vázquez, S., Carvajal, C. y Aquino, A. (s.f.). *Áreas naturales protegidas*. Recuperado de