

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

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


Autores:

Laura Valeria Galarza Medina

Lucia Aracely Márquez Guerrero

Director:

Marcela Alexandra Galarza Torres

ORCID:  0000-0002-5849-6059

Cuenca, Ecuador

2024-02-28

Resumen

En los últimos años, un gran número de establecimientos hoteleros se han visto interesados en aplicar la gestión sostenible en sus empresas, pues el cambio climático está afectando a todo el planeta, y la sostenibilidad ayuda a que se cause el menor impacto posible en la zona donde opera cada establecimiento. Es por eso que en el presente proyecto se pretende que “El Sendero Glamping” opere de manera amigable, considerando los ámbitos empresariales, ambiental y sociocultural que constan en el Estándar Preferred by Nature de Rainforest Alliance. De esta manera, se busca proporcionar directrices y prácticas específicas para la gestión sostenible de operaciones de glamping, con el fin de promover la conservación de los ecosistemas, la protección de la biodiversidad y el bienestar de las comunidades locales. Fomentando así prácticas hoteleras responsables que beneficien tanto al entorno empresarial como al entorno sociocultural y ambiental. En el trabajo se propone un manual que sea implementado en el glamping con el objetivo de que mejore sus operaciones y se destacan aspectos que el establecimiento cumple y fueron observados durante las visitas de investigación.

Palabras clave: gestión sostenible, cambio climático, sostenibilidad, conservación



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

In recent years, a large number of hotel establishments have been interested in applying sustainable management in their companies, as climate change is affecting the entire planet, and sustainability helps to cause the least possible impact on the area where each establishment operates. That is why in this project it is intended that "The Glamping Trail" operates in a friendly way, considering the business, environmental and socio-cultural areas that appear in the Rainforest Alliance's Preferred by Nature Standard. In this way, it seeks to provide specific guidelines and practices for the sustainable management of glamping operations, in order to promote the conservation of ecosystems, the protection of biodiversity and the well-being of local communities. Thus, promoting responsible hotel practices that benefit both the business environment and the socio-cultural and environmental. In the work, a manual is proposed to be implemented in glamping with the aim of improving its operations and highlights aspects that the establishment complies with and were observed during the research visits.

Keywords: sustainable management, climate change, sustainability, conservation, ecosystems



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Trabajo de titulación: Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

Autoras: Laura Valeria Galarza Medina - Lucia Aracely Márquez Guerrero

Directora: Marcela Alexandra Galarza Torres

Certificado de Precisión FCH-TR-LicHtl-395

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, 23 de enero de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.

Índice de contenido

Capítulo I.....	16
Características Generales de El Sendero Glamping.....	16
Introducción.....	16
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Ubicación.....	21
1.1.2. Parque Nacional Cajas	21
1.1.2.1 Importancia	24
1.1.2.2. Impacto	24
1.2 Características del establecimiento	24
1.2.1 Servicios e Instalaciones	27
1.2.1.1 Paquetes de alojamiento.....	27
1.2.1.2 Área de restauración.....	31
1.2.1.3 Área de alojamiento	33
1.2.1.4 Zona de fogatas	35
1.2.1.5 Área de pesca.....	36
1.2.1.6 Área de estacionamiento.....	37
1.2.1.7 Caminata autoguiada	38
1.2.1.8 Caminata guiada hasta la laguna	39
1.2.2 Atractivos Turísticos.....	40

1.3 Estructura organizacional.....	45
Capítulo II.....	47
Aplicación del Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos.	47
Introducción.....	47
2.1 Rainforest Alliance	48
2.2 Preferred by Nature	49
2.2.1 Concepto de la Guía	50
2.2.2 Ámbitos de evaluación de desempeño.....	52
2.3 Situación actual del establecimiento de acuerdo al estándar	53
2.3.1 Ámbito Empresarial	54
2.3.1.1 Sistema de gestión sostenible.....	54
2.3.1.2 Gestión de la calidad.....	55
2.3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo.....	70
2.3.1.6 Salubridad en servicios de alimentos y bebidas	73
2.3.1.7 Gestión sostenible de proveedores	75
2.3.1.8 Educación para la sostenibilidad	76
2.3.2 Ámbito Sociocultural	78
2.3.2.1 Contribución al desarrollo local	78
2.3.2.2 Legalidad y ética de las prácticas laborales	79
2.3.2.3 Respeto a las culturas y poblaciones locales	81

2.3.2.4 Rescate y protección del patrimonio histórico–cultural	83
2.3.3 Ámbito Ambiental	84
2.3.3.1 Cambio climático.....	84
2.3.3.2 Uso racional del agua	86
2.3.3.3 Uso racional de energía	92
2.3.3.4 Protección de la biodiversidad.....	98
2.3.3.5 Conservación de áreas naturales.....	103
2.3.3.6 Prevención de la contaminación.....	105
2.3.3.7 Manejo responsable de desechos sólidos	106
Capítulo III.....	111
Introducción.....	111
Manual de gestión sostenible para El Sendero Glamping.....	112
3.1 Objetivo	112
3.2 Alcance.....	112
3.3 Metodología	112
3.4 Formato	113
3.5 Estructura.....	114
3.5.1 Índice.....	114
3.5.2 Propósito	115
3.5.3 Términos y definiciones	115

3.5.4	Ámbito empresarial	117
3.5.5	Ámbito sociocultural	124
3.5.6	Ámbito medioambiental.....	126
3.5.7	Asignación de responsabilidades	130
	Conclusiones.....	134
	Recomendaciones.....	135
	Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexos	140

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Camping en épocas de reyes africanos.....	18
Ilustración 2 Tiendas de campaña antiguas	18
Ilustración 3 Ubicación del establecimiento	21
Ilustración 4 El Sendero Glamping	25
Ilustración 5 Programa Experiencia Nómada.....	28
Ilustración 6 Programa Todo Incluido	29
Ilustración 7 Tipys El Sendero.....	29
Ilustración 8 Habitaciones	30
Ilustración 9 Menú de “El Sendero Glamping”	31
Ilustración 10 Front desk de “El Sendero Glamping”	32
Ilustración 11 Mesa de restaurante “El Sendero Glamping”.....	33
Ilustración 12 Domo de “El Sendero Glamping”.....	34
Ilustración 13 Baño compartido de los domos de “El Sendero Glamping “	35
Ilustración 14 Segunda zona de fogata de “El Sendero Glamping”.....	35
Ilustración 15 Criadero de trucha de “El Sendero Glamping”	37
Ilustración 16 Piscina de pesca de “El Sendero Glamping”	37
Ilustración 17 Estacionamiento de “El Sendero Glamping”	38
Ilustración 18 Zona de caminata de “El Sendero Glamping”	39
Ilustración 19 Laguna de Llaviucu Parque Nacional Cajas	41
Ilustración 20 Laguna Toreadora Parque Nacional Cajas.....	42
Ilustración 21 Laguna Osohuayco	43
Ilustración 22 Laguna Lagartococha Parque Nacional Cajas.....	44
Ilustración 23 Mirador tres cruces Parque Nacional Cajas.....	45
Ilustración 24 Organigrama de “El Sendero Glamping”	46
Ilustración 25 Reseñas positivas sobre “El Sendero Glamping”	55
Ilustración 26 Reseña negativa sobre “El Sendero Glamping”.....	56
Ilustración 27 Menú de “El Sendero Glamping”	57
Ilustración 28 Plato de El Sendero Glamping “Trucha asada con papas, arroz, ensalada de cebolla y mote pillo”	58
Ilustración 29 Áreas verdes “El Sendero Glamping”	59
Ilustración 30 Sendero cubierto de hojas de pino	60
Ilustración 31 Área en mantenimiento	61
Ilustración 32 Riachuelo de la laguna “Patococha”	62
Ilustración 33 Baño para personas con discapacidad de “El Sendero Glamping”	63
Ilustración 34 Tacho de basura de una zona externa de “El Sendero Glamping”	65
Ilustración 35 Botón de Alarma de emergencia de “El Sendero Glamping”	66
Ilustración 36 Póster de seguridad en el Restaurante de “El Sendero Glamping”.....	67
Ilustración 37 Cámara de seguridad en el restaurante de “El Sendero Glamping”.....	68
Ilustración 38 Señalética de regulación en el área de juegos	69
Ilustración 39 Señalética de regulación en la zona externa	69
Ilustración 40 Cartel publicitario de “El Sendero Glamping”	70
Ilustración 41 Cartel publicitario de “El Sendero Glamping”	71
Ilustración 42 Feed de fotos del Facebook “El Sendero Glamping”	72
Ilustración 43 Perfil de Facebook “El Sendero Glamping”	73

Ilustración 44	Piso de cocina de “El Sendero Glamping”	75
Ilustración 45	Sensor de movimiento.....	78
Ilustración 46	Escultura religiosa en el establecimiento.....	81
Ilustración 47	Escultura de un ángel.....	82
Ilustración 48	Planta de malva	84
Ilustración 49	Fuga de agua en una llave	86
Ilustración 50	Tuberías usadas para desviar el agua en zonas estratégicas	87
Ilustración 51	Lavabo del tercer baño.....	89
Ilustración 52	Llaves fría y caliente de la ducha del tercer baño.....	89
Ilustración 53	Lavabo del baño de restaurante.....	90
Ilustración 54	Inodoro de tanque bajo	91
Ilustración 55	Inodoro doble descarga.....	91
Ilustración 56	Inodoro con botón lateral.....	92
Ilustración 57	Foco led de alta intensidad 40 W	93
Ilustración 58	Farol de pared color negro de una luz de 100 W y 120 V	94
Ilustración 59	Lámparas incandescentes de tungsteno	95
Ilustración 60	Interruptor básico	96
Ilustración 62	Interruptor múltiple	97
Ilustración 63	Tomacorriente de tres puntas.....	97
Ilustración 64	Área verde	98
Ilustración 65	Colillas de cigarrillo entre las plantas.....	100
Ilustración 66	Señalética fogata	101
Ilustración 67	Jardín del área de restaurante	102
Ilustración 68	Captura de pantalla Política sobre ruido de El Sendero Glamping	103
Ilustración 69	Señalética de prohibición de alimentos	104
Ilustración 70	Jardines de El Sendero Glamping.....	106
Ilustración 71	Jabón líquido para manos de la tercera área de baños	107
Ilustración 72	Basurero mezclado fundas, vasos y tripas de trucha.....	108
Ilustración 73	Área de lavado de la trucha.....	109
Ilustración 74	Gama de colores.....	113

Índice de anexos

Anexo A: Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.....	131
Anexo B: Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad.....	132
Anexo C: Hoja de responsabilidad de "El Sendero Glamping".....	150
Anexo D: Check lists basados en el Estándar Preferred by Nature.....	151

Agradecimientos

Hay muchos caminos en la vida, pero sin duda el de la universidad es uno de los que mejores recuerdos guarda. Hoy que estoy terminando este camino, solo puedo agradecer primeramente a Dios por permitirme conocer, experimentar y disfrutar este camino.

Agradezco a mis familiares que me han estado impulsando constantemente y han sido parte de este proceso. En especial a ti tío Bolito, te agradezco por siempre estar ahí para mí y nunca negarte a brindarme tu ayuda.

Las amistades son parte de la vida, pero agradezco a la universidad por darme la oportunidad de conocer a tanta amistad valiosa, como tú mi querida amiga Lu. Te guardo en mi corazón para siempre y agradezco que estemos concluyendo juntas esta etapa.

Laura Valeria Galarza Medina

Dedicatoria

Con el mayor de los gustos, cariño y regocijo, quiero dedicar a mis padres José y Lupe que son mi vida.

Muchos de mis logros son gracias a ustedes y este no es la excepción. A ustedes les debo todo lo que soy, gracias por estar siempre apoyándome e impulsándome. De su mano he recorrido cada una de las etapas de mi vida. Así que este logro no es solo mío, se lo atribuyo a ustedes también.

¡Nunca me vayan a faltar!

Los amo eternamente, papi y mami ustedes son todo para mí.

Laura Valeria Galarza Medina

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por guiarme en el camino universitario y darme sabiduría para superar cada desafío. A toda mi familia por su apoyo, en especial a mis hermanas Miriam y Ely quienes me enseñaron de sus errores.

También agradezco a mi abuelita y a mi tía que son tan cariñosas y siempre están pendientes de mis necesidades.

Agradezco de manera especial a mi maestra, Doctora Alexandra Galarza, por guiarnos a través de este importante trabajo con su sabiduría y experiencia.

Agradezco al destino por permitirme conocer a personas tan especiales en toda mi vida académica, especialmente en la Universidad a mi querida Vale, quien me ha brindado su amistad sincera durante varios años y en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación, me encanta que terminemos esto juntas.

Muchas gracias a todos los docentes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Mi agradecimiento infinito a cada uno de ustedes.

Lucia Aracely Márquez Guerrero

Dedicatoria

A lo largo de mi vida he tenido apoyo de personas invaluables quienes me ayudaron a convertirme en la persona que soy ahora, me heredaron sus valores y fortalezas.

Ha sido un largo recorrido para desarrollar este trabajo de titulación y debo dedicarles este primer logro a mis padres, quienes me han apoyado de todas las formas posibles para que pueda continuar a pesar de las dificultades.

Les atribuyo este logro porque desde que empecé la carrera me han ayudado a no darme por vencida y sus consejos han sido invaluables.

¡Los amo mamá y papá, gracias por todo!

Lucia Aracely Márquez Guerrero

Capítulo I

Características Generales de El Sendero Glamping

Introducción

En los últimos años las modalidades de alojamiento se han ido diversificando considerablemente, como es acampar, donde el contacto con la naturaleza se ha convertido en una tendencia que cada vez crece más entre los diferentes segmentos de la demanda turística. En este sentido muchas han sido las propuestas enfocadas en un servicio diferente y en entornos cada vez más exóticos.

En relación con eso, el presente capítulo abordará uno de los emprendimientos que más se ha difundido en el país, el glamping, “esta modalidad turística facilita el rápido crecimiento e ingreso económico que está en auge a nivel mundial” (Jácome, J. 2021). Se analizarán las principales características que determinan su operación, así como su conexión con el Parque Nacional Cajas, lo convierte en un establecimiento de gran demanda en la provincia y región.

El objetivo planteado para este capítulo es conocer las características de El Sendero Glamping. Se analizarán los antecedentes para determinar el origen del término glamping y de El Sendero que lleva su mismo nombre, también se conocerá cada una de las áreas y servicios con los que cuenta el establecimiento, de la misma manera todos los atractivos turísticos del establecimiento como de los alrededores del Parque Nacional

Cajas y finalmente cómo está estructurado el organigrama del lugar.

1.1 Antecedentes

Para comprender de mejor forma que es el glamping, es preciso presentar sus orígenes. Si bien este término parece ser moderno, no lo es, ya que su origen se dio en el siglo XIX cuando los reyes o sultanes de África y del desierto árabe se veían en la necesidad de viajar hacia los territorios bajo su dominio o para conquistar nuevas regiones, entonces tuvieron la idea de crear tiendas transportables que pudieran llevar en los lomos de los animales; cómo se puede ver en la ilustración 1, estas tiendas tenían todas las comodidades del palacio y se podían llevar de una región a otra (Freeman, 2019).

Aquellos campamentos de los reyes, de tejidos de seda, bordados, alfombras y mobiliario son antiguos vestigios de lo que hoy en día se entiende por Glamping.

De hecho, existen registros de que en el año 40.000 a.C. se elaboró la primera carpa por el hombre de cromañón. Estos hombres fueron los primeros humanos modernos en la prehistoria (*Homo sapiens*) quienes se asentaron en Europa, siendo así, los primeros en usar las tiendas de campaña, lo que comúnmente se conoce como carpas. Estas tiendas solían tener una estructura rudimentaria y se encontraron restos de piel de mamut usados como materiales (Freeman, 2019).

Ilustración 1

Camping en épocas de reyes africanos



Ilustración 1 *Camping en épocas de reyes africanos*

Autor: Blog Camping

Fuente: <https://www.blogcamping.com/la-tienda-de-campana-en-la-antiguedad/>

Fecha: 10 de enero de 2023

Ilustración 2

Tiendas de campaña antiguas



Ilustración 2 *Tiendas de campaña antiguas*

Autor: Freeman

Fuente: <https://freeman.la/historia-de-las-carpas-o-tiendas-de-campana-cual-es-su-origen/>
Fecha: 10 de enero de 2023

El Glamping como establecimiento de alojamiento, comenzó en África y se expandió rápidamente por Asia, Oceanía, América y en años recientes a Europa, todos ellos estaban inmersos en la naturaleza, pero con gran confort y muchas actividades para realizar. Estos alojamientos se presentan a sí mismos como “una forma de satisfacer el deseo del huésped de estar fuera, pero con una buena comida, buen vino y muy cómodo” (Boscoboinik, A. 2012. p. 58).

El término inglés glamping constituye un conjunto de la palabra glamour con camping, lo que en lengua española significa acampar con lujo. Este tipo de servicio de alojamiento basa su concepto en convivir con la naturaleza y su disfrute, pero con las condiciones de un hotel de lujo; de ahí que los glampings se ubiquen en bosques, selvas, desiertos e incluso en áreas naturales protegidas.

En los últimos años en Ecuador se han desarrollado nuevos emprendimientos de alojamiento que se han vuelto populares en lugares como la amazonia y en algunos lugares de la sierra ecuatoriana, de forma específica en sitios cuya biodiversidad los convierta en escenarios ideales para alojarse y compartir con la naturaleza.

Mucho antes de que el proyecto de El Sendero Glamping viera la luz, en este mismo lugar funcionaba una hostería llamada Vida Verde del Sur. La hostería contaba con servicios de restaurante, salón de eventos, zona de pesca deportiva, que es algo tradicional del Parque Nacional Cajas y se ofrecía servicio de hospedaje con

habitaciones familiares. Vida Verde del Sur brindó sus servicios durante 16 años y debido a la pandemia del 2020 este lugar cerró sus puertas.

Es entonces que el señor Juan Diego Proaño y su familia vieron la oportunidad de hacer realidad su sueño, el poder brindar a las personas a nivel local, nacional e internacional un servicio innovador y de calidad. Así pues, se volvió propietario del terreno y todo lo que funcionaba antes como Vida Verde del Sur e hizo las adecuaciones pertinentes y en ese mismo año con la pandemia, el 10 de febrero del 2020 abre sus puertas como “El sendero”. Al lugar que antes funcionaba como hostería se le sumaron otro tipo de actividades y servicios como caminatas, trekking y senderismo, con la finalidad de aprovechar las bondades de este paraíso natural: el Parque Nacional Cajas, que a opinión de Juan Diego es una joya mundial.

Luego de un año, en septiembre del 2021 deciden añadir “Glamping Nómada” a su establecimiento fusionándose y dando origen así a “El Sendero Glamping”. El concepto es dar un servicio de acampada con lujo, acompañado de las bondades que el lugar presta. De hecho, Juan Diego se inspira en glampings de Europa ya que él considera que las ciudades de ahí son las primeras en ofrecer servicios de este tipo. Así pues, en miras de poder plasmar y ponerle siempre su toque personal, su esencia, decidieron emprender en este negocio; la idea es que al acampar se pueda tener todas las comodidades y a su vez poder estar en un entorno increíble sin perder el concepto de camping. Para ello, importaron los domos y tipis desde Noruega siendo pioneros en este tipo de establecimientos en la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay.

1.1.1 Ubicación

El Glamping El Sendero se encuentra ubicado frente a la vía al Cajas en el Km 19,5 (5RXR+86M coordenadas), de esta manera el establecimiento está al Oeste de la ciudad de Cuenca, en el Parque Nacional Cajas.

Ilustración 3

Ubicación del Establecimiento

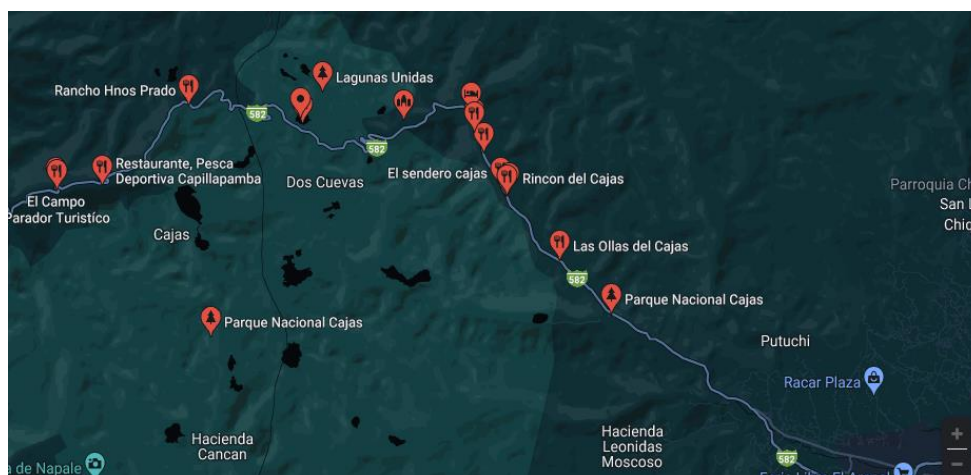


Ilustración 3 Ubicación del establecimiento

Autor: Google Maps

Fuente: <https://www.google.com/maps/place/EL+SENDERO+GLAMPING/@-2.8013579,-79.1614685,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91cd392179d97351:0xd4893e95d8b611ba!8m2!3d-2.8013579!4d-79.1592798>

Fecha: 10 de enero de 2023

1.1.2. Parque Nacional Cajas

El Parque Nacional Cajas es un conjunto de ecosistemas únicos en el mundo, gracias a su diversidad de cuerpos de agua, pues a pesar de existir ecosistemas

parecidos ninguno combina tanta variedad de lagunas asociadas a una gran biodiversidad de flora y fauna.

Este parque se encuentra dentro de la provincia del Azuay, al sur del Ecuador. En donde se ha reconocido está la Cordillera de los Andes, la más antigua y con menor actividad volcánica. Así pues, esta cordillera forma partes planas entre las elevaciones de las montañas, aquí es en donde se da la acumulación masiva de agua. De esta manera el Cajas está lleno de cuerpos de agua; contando con un registro de aproximadamente 165 lagunas de más de una hectárea de superficie y 621 lagunas de menos de una hectárea (Ministerio del Ambiente, 2015).

Debido a la gran cantidad de agua se ha dado la presencia de aves migratorias como cóndores, loros, tucanes andinos, pavas andinas y colibríes. También, en las orillas de las lagunas se encuentran aves acuáticas como el pato andino, la gaviota de páramo y el zambullidor. Del mismo modo, se puede observar anfibios como las ranas cutines, ranas marsupiales y rana arlequín (Ministerio de Obras Públicas, s.f.).

En este lugar existe una gran cantidad de mamíferos como venados, conejos, zorros, murciélagos, osos de anteojos, ciervos enanos y tapires andinos. Además, este parque cuenta con dos especies endémicas, el “ratón pescador del Cajas” y el “ratón marsupial de vientre gris”.

En el Cajas también se encuentran bosques de árboles de papel conocidos localmente como quinoas, bosque andino, almohadillas, chuquiraguas, totoras, colas de

caballo entre otras. De tal manera tanto flora y fauna, se han desarrollado gracias a la presencia de las lagunas y se han adaptado con el pasar del tiempo a las condiciones climáticas propias de la zona.

El Parque Nacional Cajas tiene cuatro unidades biogeográficas. La primera, sector cordillera occidental de los Andes que contiene bosques continuos y húmedos; el segundo, sector páramo que cuenta con elevado nivel de especies autóctonas; el tercero, piso altoandino siendo tierras andinas sobre los 3000 metros sobre el nivel del mar y el cuarto, piso templado con declive externo sobre el límite subtropical. La temperatura promedio anual de este lugar es de aproximadamente 7,5 grados centígrados (°C). La temperatura máxima es de 11 °C y la mínima de 4 °C.

Al ser un parque lleno de belleza natural, se ha convertido en uno de los destinos turísticos ideales para visitar en fines de semana, feriados, o en cualquier día del año, de esta manera, este lugar es uno de los favoritos de los turistas, muchos de ellos suelen tomarse fotografías, selfies, grabar videos mostrando la abundante flora y fauna que ofrece el lugar. Las lagunas más importantes como Toreadora y Llaviuco tienen a su disposición parqueaderos con cámaras de vigilancia y seguridad. Cada año el parque recibe la visita de más de 37000 personas nacionales y extranjeras, quienes dejan una recaudación de más de \$150.000,00 (Etapa, 2022).

El Parque Nacional Cajas tiene varios reconocimientos, estos son: Humedal de importancia, RAMSAR 2002; Área de importancia internacional para la conservación de

aves, IBA 2003; Mejores prácticas seccionales, AME 2007; Área núcleo de reserva de biósfera, UNESCO 2013 (Etapa, 2022).

1.1.2.1 Importancia

El Parque Nacional Cajas es considerado como Patrimonio Natural del Estado y constituye una de las áreas silvestres con mayor importancia para mantener el equilibrio del ambiente, su alteración tendría graves consecuencias en la vida. Además, es uno de los principales humedales del cantón, es decir que la mayoría de cuencanos dependen de la conservación de esta zona para poder disfrutar del agua en sus casas (Etapa, 2022).

La situación actual del mundo en general es crítica, el cambio climático está trayendo consigo desastres naturales y destrucción de ecosistemas, por eso es importante que poco a poco se disminuya el impacto que se genera sobre ellos, para conservar las áreas naturales por algunos años más (Naciones Unidas, s.f.)

1.1.2.2. Impacto

Si bien es cierto, el glamping constituye uno de los establecimientos considerados como de menor agresión al ambiente, el propósito final de este proyecto de titulación es ayudar a reducir el impacto ambiental a la menor cantidad posible.

1.2 Características del establecimiento

Glamping es una experiencia de hospedaje de lujo caracterizada como una opción más ecológica y de menor impacto ambiental, debido a que muchos de estos hacen uso

de materiales orgánicos y la implementación de energías renovables. Este tipo de hospedajes se convierte en una variante del turismo de naturaleza, por lo cual se ubican en espacios abiertos, dentro de bosques, parques nacionales, pero con servicios de altísimo nivel.

Ilustración 4

El Sendero Glamping



Ilustración 4 El Sendero Glamping
Autor: Juan Diego Proaño
Fuente: <https://www.instagram.com/p/CV9YxooMKN/>
Fecha: 6 de noviembre de 2021

En 2021 se inauguró El Sendero Glamping en el Parque Nacional Cajas, este establecimiento muestra especial interés en respetar el lugar en el que fue creado debido a que se ubica dentro de un área protegida por el Estado Ecuatoriano debido a su gran biodiversidad y por contar con humedales de gran importancia. Este tipo de alojamiento aglutina algunos conceptos importantes que requieren ser analizados:

a. Domo: Comprende semi esferas construidas con aluminio y forradas con plásticos resistentes que permiten obtener una estructura amplia y circular.

b. Tipi: Constituyen tiendas cónicas que antiguamente utilizaban los indígenas nómadas porque eran funcionales y portátiles, actualmente se emplean para conectarse con la naturaleza de forma cómoda y elegante.

El glamping está dirigido a grupos y a personas amantes de la naturaleza y animales; para llegar al establecimiento los huéspedes deberán tomar un autobús interprovincial que de su recorrido por la vía a Cajas o si prefieren pueden hacer uso del transfer que dispone el establecimiento. Ellos cuentan con una persona ubicada en Cuenca a la que pueden llamar en cualquier momento del día para hacer uso de sus servicios. Esta persona se encarga de trasladar a los futuros huéspedes de Cuenca hacia el establecimiento y viceversa.

Misión

“Brindar a sus visitantes una variedad de servicios enfocados al turismo y que disfruten de los mismos mientras les brindamos una atención de excelencia en todas

nuestras ramas. Cada persona que conozca el sendero se siente en familia porque nos motiva a tener una experiencia inolvidable. Queremos que puedan sentir y conectar con su propia naturaleza, disfrutando dentro de nuestras instalaciones del paraíso natural del parque nacional cajas” (Proaño, J.D, 2022).

Visión

“La visión en realidad como empresa es poder brindar este servicio no solamente en este paraíso natural como lo es el Parque Nacional Cajas, sino a su vez, tenemos intenciones de expandir tanto en nuestro servicio de Glamping como en nuestros otros servicios, que han llegado a tener bastante realce y acogida como es el restaurante, ya que me atrevería a decir, somos conocidos por nuestra deliciosa gastronomía, entonces es una línea en la cual también queremos expandirnos. Como digo, no solamente a nivel local sino a nivel regional” (Proaño, J.D, 2022).

1.2.1 Servicios e Instalaciones

Al ser un establecimiento de alojamiento, glamping nómada ofrece varios servicios de actividades recreativas como pesca deportiva y caminatas, hospedaje y alimentos y bebidas.

1.2.1.1 Paquetes de alojamiento

Ilustración 5

Programa Experiencia Nómada

Nómada Glamping
PROGRAMA EXPERIENCIA NÓMADA

1 Domo (2 personas)	\$119
Niños de 2 a 12 años c/u	\$30
1 Domo (3 personas)	\$156,50
Niños de 2 a 12 años c/u	\$23,7
1 Domo (4 personas)	\$184
Niños de 2 a 12 años c/u	\$26
1 Domo (5 personas)	\$208
Niños de 2 a 12 años c/u	\$21

EL SENDERO

Ilustración 5 Programa Experiencia Nómada
Autor: Juan Diego Proaño
Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/>
Fecha: 21 de enero de 2022

Ilustración 6

Programa Todo Incluido



Nómada Glamping
PROGRAMA TODO INCLUIDO

1 Domo (2 personas) +	\$199
Niños de 2 a 12 años c/u	\$49,75
1 Domo (3 personas) +	\$254
Niños de 2 a 12 años c/u	\$84,6
1 Domo (4 personas) +	\$351
Niños de 2 a 12 años c/u	\$43,87
1 Domo (5 personas) +	\$403
Niños de 2 a 12 años c/u	\$40,3

EL SENDERO

Ilustración 6 Programa Todo Incluido
Autor: Juan Diego Proaño
Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/>
Fecha: 21 de enero de 2022

Ilustración 7
Tipys El Sendero



Tipys El Sendero

TIPYS POR PAREJA	
\$90 <i>Incluye desayuno</i> + Cada niño	\$130 <i>Todo incluido</i> + Cada niño
\$25 <i>Incluye desayuno</i>	\$40 <i>Todo incluido</i>
FULL DAY POR PERSONA	
\$20 <i>Incluye 1/2 jarra de vino o canezalo</i>	

0984951657
@el.sendero.ec

EL SENDERO

Ilustración 7 Tipys El Sendero
Autor: Juan Diego Proaño
Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/>
Fecha: 21 de enero de 2022

Ilustración 8

Habitaciones



Ilustración 8 Habitaciones

Autor: Juan Diego Proaño

Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/>

Fecha: 21 de enero de 2022

Cabe recalcar que todos los servicios se manejan bajo reserva. Es decir, se debe llamar y reservar el servicio que se requiera, ya sea en hospedaje o solo en restaurante. Sin embargo, si atienden huéspedes walk in (sin reserva) dependiendo de la ocupación que presente el establecimiento.

Ilustración 9

Menú de “El Sendero Glamping”



Ilustración 9 Menú de “El Sendero Glamping”

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de octubre de 2022

Los horarios de atención son de lunes a viernes de 9:00 am con horario indefinido para el cierre; mientras que sábados y domingos de 7:00 am a 20:00 pm.

El establecimiento está en proceso de crecimiento con el objetivo de implementar nuevos servicios e instalaciones, al momento disponen de las siguientes instalaciones:

1.2.1.2 Área de restauración

El restaurante cuenta con un front desk que funciona como recepción, caja y barra al mismo tiempo, la especialidad de la casa son las truchas en diferentes presentaciones, además ofrece platillos como habas con queso y papas con cuero, opciones típicas en Cuenca, esta zona está abierta al público.

Ilustración 10*Front desk*

Ilustración 10 Front desk de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

El restaurante tiene un estilo folklórico marcado por la presencia de manteles coloridos, en referencia a las culturas andinas, los colores que resaltan son, el color amarillo como base, rojo, celeste, morado y diseños de peces entre las figuras del bordado.

El menú del restaurante está enfocado en presentar a la trucha en diferentes cocciones y ofrece platos típicos de Cuenca, por lo que no hay un menú vegetariano, sin embargo, el cliente podría elegir opciones como habas, choclo o locro de papas con café.

La capacidad del restaurante es para 40 personas simulando que esté totalmente ocupado. Y en cuanto a su capacidad por mesas, consta de una mesa de 10 personas, tres mesas de 4 personas y dos mesas de 5 personas, además tiene una silla para bebés.

Ilustración 11

Mesa de restaurante “El Sendero Glamping”



Ilustración 11 Mesa de restaurante “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.3 Área de alojamiento

Dispone de 2 domos y 4 tipys. Cada domo dispone de una cama queen (156 x 200) cm, mesitas de noche, chimenea eléctrica y una mini sala de estar.

Los tipys cuentan con una cama queen, mesita de noche, chimenea eléctrica, un área de relajación con cojines, una manta y un cesto con toallas limpias. Estos ofrecen baños compartidos ubicados fuera de las carpas.

Así también, dispone de 2 habitaciones triples con cama single (80 x 190 cm) y una habitación simple para el personal; cada una con baño privado.

Ilustración 12

Domo de “El Sendero Glamping”



Ilustración 12 Domo de “El Sendero Glamping”

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de octubre de 2022

Ilustración 13

Baño compartido de los domos de “El Sendero Glamping”



Ilustración 13 Baño compartido de los domos de “El Sendero Glamping “
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.4 Zona de fogatas

Disponen de dos áreas disponibles para fogatas. La primera está ubicada en la primera zona de alojamiento, frente a la casa y junto a los domos; y la segunda en la parte de los tipis. Cada área está equipada con su respectiva leña.

Ilustración 14

Segunda zona de fogata



Ilustración 14 Segunda zona de fogata de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.5 Área de pesca

El establecimiento cuenta con un criadero de trucha y una piscina para pesca deportiva, la trucha se puede pescar siempre y cuando su peso sea desde de media libra.

Ilustración 15

Criadero de trucha



Ilustración 15 Criadero de trucha de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

Ilustración 16

Piscina de pesca deportiva



Ilustración 16 Piscina de pesca de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.6 Área de estacionamiento

El establecimiento cuenta con 2 áreas designadas como parqueadero privado. El primero está frente al restaurante en la entrada principal al alojamiento con una

capacidad de hasta 7 vehículos y el segundo se encuentra en la parte trasera del establecimiento, cuenta con una capacidad para 9 automotores.

Ilustración 17

Estacionamiento



Ilustración 17 Estacionamiento de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.7 Caminata autoguiada

Es un recorrido de 30 a 40 minutos por una antigua zona del viacrucis, en esta caminata el huésped estará en contacto directo con la naturaleza y alejado del ruido exterior, durante el trayecto puede observar aves, arroyos y plantas silvestres.

Iluminación 18

Zona de caminata



Ilustración 18 Zona de caminata de "El Sendero Glamping"
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

1.2.1.8 Caminata guiada hasta la laguna

Es un recorrido de aproximadamente 3 horas que el huésped no puede realizar a solas, Byron, el guía y chef lo acompañará hasta la laguna, durante el trayecto es factible observar pajonales, árboles, venados, ranas y aves; en la laguna, si tiene suerte podrá visibilizar el desove de las truchas en septiembre, algunas de las truchas que llegan a la laguna pueden pesar 25 libras.

Además, el establecimiento planea implementar nuevos servicios a sus instalaciones como la cabalgata, un área de karaoke y un área de botes, este último será en reemplazo del área de pesca. La razón se debe a que el glamping compra alevines para criar, muchas mueren y no se percibe un beneficio económico rentable.

1.2.2 Atractivos Turísticos

En Nómada Glamping:

Los atractivos turísticos pueden definirse como aquellos lugares llamativos o que generan interés para los visitantes de un lugar, esto puede ser por su valor cultural, histórico, arquitectónico, gastronómico o natural.

En el establecimiento se puede apreciar un sendero por el cual se realizan las caminatas, lleno de monumentos y estatuas pertenecientes a la religión católica, pues anteriormente se realizaba el viacrucis en estas zonas; el Viernes Santo de cada año se reunían los pobladores de la zona y realizan esta ceremonia, esta actividad refleja la vivencia de Jesús, desde su captura, crucifixión, muerte y resurrección.

También es posible observar animales como venados, conejos y gansos que en ocasiones merodean y son visitantes temporales en el glamping, así también es factible mirar la trucha que se encuentra en la piscina de pesca y en los criaderos.

Además, todo el establecimiento está rodeado de plantas silvestres, como se mencionó en el punto anterior. Estas plantas no están ubicadas en jardines, la mayoría rodea y abunda en cada uno de los espacios abiertos del establecimiento.

Finalmente, el establecimiento ofrece tours guiados ya sea dentro del mismo lugar, a algunas lagunas que están dentro y cerca de la propiedad, con caminatas entre tres y cuatro horas en adelante, según la dificultad que el cliente solicite. Es una nueva actividad que se ha implementado porque hay un montón de lugares increíbles dentro de Cajas, lagunas, bosques, flora y fauna como bien se mencionó; por ello se ofrece este

servicio llamado trekking, que comprende una caminata dentro de la montaña con tours full day con todo incluido.

En los alrededores del establecimiento:

Por otro lado, fuera del establecimiento también se puede encontrar atractivos turísticos. Como bien se mencionó el Parque Nacional Cajas es uno de los lugares más ricos en flora y fauna del Azuay, por lo que cuenta con muchos atractivos y lagunas, cerca del establecimiento se encuentra la laguna de Llaviucu, laguna Toreadora, lagunas del valle de Burines (Osohuaycu), la Cueva de los muertos, Loma de las 3 Cruces, entre otros

La laguna de Llaviucu está ubicada en el kilómetro 15 vía a la Costa, es una laguna grande donde se puede pescar, tiene un sendero para que los turistas puedan recorrerla y también pueden acampar allí, es el lugar perfecto para la observación de aves.

Ilustración 19

Laguna Llaviucu



Ilustración 19 Laguna de Llaviucu Parque Nacional Cajas

Autor: Jacinto León

Fuente: https://www.google.com/maps/place/Laguna+Llaviucu/@-2.8428199,-79.1470924,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipMGyjF4KpyIrd8YZxDDnf_JMvwOXIJOPzEyoec9!2e10!3e12!6shttps:%2F%2FIh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipMGyjF4KpyIrd8YZxDDn

f_JMvwOXIJOPzEyoec9%3Dw214-h100-k-
no!7i4000!8i1868!4m5!3m4!1s0x91cd3ba8fcf3a563:0x9d0f857fe034ffc!8m2!3d-2.8428199!4d-
79.1470924

Fecha: 1 de julio de 2022

La laguna Toreadora es la más conocida del parque, la mayoría de turistas la visitan en su viaje al Cajas, allí se realiza una caminata de aproximadamente 3 horas para observar el bosque de San Luis que tiene una edad de 2 a 4 millones de años, donde se pueden observar los árboles de papel, así como las lagunas Patoquinas, Larga y Toreadora (Guía de Parques Nacionales, s.f.).

Ilustración 20

Laguna Toreadora



Ilustración 20 Laguna Toreadora Parque Nacional Cajas

Autor: Martín Rosero

Fuente:

<https://www.google.com/maps/place/Mirador+Tres+Cruces/@-2.7775089,-79.240712,3a,75y,90t/data=!3m8!1e2!3m6!1sAF1QipOkkfqxKSaGbnOA25oOjWdY1EoqNPu1druEDxno!2e10!3e12!6shttps:%2F%2Fh5.googleusercontent.com%2Fp%2FAF1QipOkkfqxKSaGbnOA25oOjWdY1EoqNPu1druEDxno%3Dw203-h152-k-no!7i1000!8i750!4m7!3m6!1s0x0:0xdfe97cdca82c3763!8m2!3d-2.7775089!4d-79.240712!14m1!1BChAqDC9nLzFxNWJuanNrdzAL>

Fecha: 10 de agosto de 2022

En el Valle de Burines se realiza un recorrido pasando por 8 lagunas y muchas lagunillas y humedales, el recorrido termina en la laguna de Osohuaycu que es una de las más grandes del Parque Nacional; dura aproximadamente 5 horas de ida y vuelta.

Ilustración 21

Laguna Osohuayco



Ilustración 21 Laguna Osohuayco

Autor: Quilico Drones

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=WMo2Xay2-Uc>

Fecha: 16 de febrero de 2017

La cueva de los muertos está situada al lado de la laguna de Lagartococha, su nombre se debe a que existe la creencia de que los contrabandistas de aguardiente morían de frío en esta cueva, otra versión cuenta que hace más de un siglo habrían muerto algunos viajeros por causa del paludismo. Lagartococha es la laguna más grande del Parque.

Ilustración 22*Laguna lagartococha*

Ilustración 22 Laguna Lagartococha Parque Nacional Cajas
Autor: Quilico Drones
Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=blbq-IULD94>
Fecha: 7 de mayo de 2017

La loma de las 3 Cruces o Mirador 3 Cruces es la parte más elevada del Parque Nacional Cajas, está a 4.000 metros sobre el nivel del mar, es un mirador natural desde donde se puede apreciar toda la naturaleza en su esplendor, así como la divisoria de aguas que van hacia la costa por un lado y hacia la Amazonía por el otro.

Las actividades que se permiten son la fotografía, caminata, campamento y pesca vivencial.

Ilustración 23*Mirador tres cruces***Ilustración 23** Mirador tres cruces Parque Nacional Cajas**Autor:** Juan Luis Aguilar**Fuente:** <https://www.alltrails.com/es/parques/ecuador/azuay/cajas-national-park/wild-flowers>**Fecha:** 25 de julio de 2022**1.3 Estructura organizacional**

De lunes a viernes el establecimiento cuenta con 2 empleados de planta y en caso de que se requiera convocan a trabajadores eventuales. Para fines de semana se cuenta con 10 empleados polivalentes, es decir, son capaces de desempeñar cualquier función dentro del establecimiento.

A continuación, se presenta el organigrama actual del establecimiento.

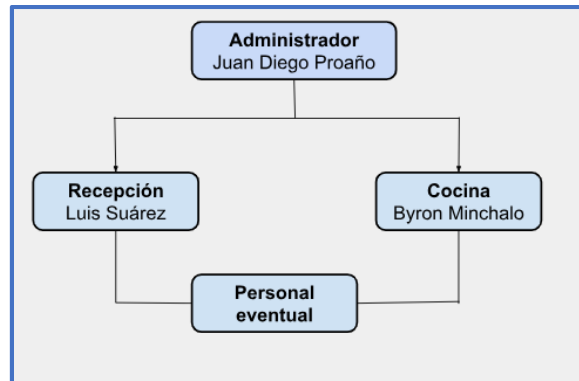
Ilustración 24*Organigrama de El Sendero Glamping*

Ilustración 24 Organigrama de "El Sendero Glamping"

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Entrevista realizada a Juan Diego Proaño Propietario del Glamping

Fecha: 10 de enero de 2023

Como se mencionó al iniciar el capítulo, el objetivo de este fue conocer las características, antecedentes, servicios, áreas y atractivos turísticos con los que cuenta el establecimiento, asegurando de esta manera que se ha cumplido el objetivo a plenitud, permitiendo que se conozcan los paquetes, atractivos cercanos y otra información valiosa para el desarrollo del presente proyecto.

Capítulo II

Aplicación del Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos

Introducción

Hoy en día la sostenibilidad empresarial se centra en los procesos de mejora continua, especialmente en los establecimientos de alojamiento, con la finalidad para brindar un mejor servicio de manera amigable con el medio ambiente, de hecho, existen varias organizaciones que se dedican a motivar a empresas a que brinden servicio sostenible a través de certificaciones y sellos que ayudan a los establecimientos a destacar nacional e internacionalmente.

Las organizaciones han creado módulos y guías y estándares con el fin de que aquellas empresas que quieran mejorar sus servicios se basen en estos documentos y mejoren sus procesos, alcanzando la sostenibilidad. Rainforest Alliance y Preferred by Nature son algunas de estas organizaciones y son las que se usarán para diagnosticar y verificar el estado de sostenibilidad del establecimiento.

Así pues, el objetivo de este capítulo es aplicar la guía “Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos” de Rainforest Alliance, a través de un check list, para verificar los tres ámbitos de la sostenibilidad: ámbito empresarial, socio cultural y medio ambiental. Cada uno de estos se dividirán en principios y cada uno de ellos calificará varios criterios. Para con ello realizar un análisis de la situación ambiental del establecimiento a partir de los resultados obtenidos del check list, en donde se destacarán los aspectos más relevantes.

2.1 Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una organización creada en 1987, sin fines de lucro que trabaja en la conexión que surge de los negocios, la agricultura y los bosques, con el fin de crear un mundo donde las personas y la naturaleza prosperen de la mano. Además, esta organización está construyendo una alianza para proteger los bosques y la biodiversidad, para que se tomen acciones sobre el clima, promoviendo los derechos y mejorando las condiciones de vida de la población rural.

Rainforest Alliance trabaja con hoteles, restaurantes y demás empresas turísticas con la intención de que estas mejoren sus prácticas ambientales, sociales y económicas. Esto lo hacen a través de capacitaciones y asistencias técnicas con el objetivo de que estas aprendan a operar de manera sostenible y así poder documentar su avance.

Esta organización sirve para aquellas empresas que deseen obtener una certificación sostenible. La importancia de esta certificación se debe a que ayuda a que la empresa se distinga y sobresalte de otras; principalmente aquellas que están destinadas al ecoturismo o al turismo sostenible.

Además, los programas de certificación de Rainforest Alliance buscan garantizar que los productos, ingredientes o servicios se estén realizando en base a métodos sostenibles y esto se aplica tanto a productos agrícolas y forestales como a empresas turísticas, hoteles y tour operadores. Las granjas, comunidades forestales y empresas que participan en programas de certificación son auditadas periódicamente, teniendo en cuenta estos tres estándares de sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental. (Bennett, C. 2022).

En el Ecuador Rainforest Alliance opera en alianza con la Organización no Gubernamental (ONG) “Conservación y Desarrollo” creando proyectos mediante la aplicación de la Norma Smart Voyager. Esta es una norma cuyo objetivo es reducir los impactos ambientales negativos por parte de las organizaciones turísticas.

Se usará la guía “Estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para alojamientos” con el fin de tener una base sobre los criterios sostenibles que se deben considerar para que el establecimiento pueda operar de manera sostenible sin causar impactos negativos en el ecosistema donde se encuentra ubicado.

2.2 Preferred by Nature

La guía que se utilizará para la elaboración de este proyecto, es una colaboración con Preferred by Nature. Esta es una organización sin fines de lucro creada después de la Cumbre de la Tierra en 1992, el objetivo de la organización es lograr una mejor gestión en el uso del suelo y promover prácticas empresariales que beneficien a las personas, la naturaleza y el clima; brindan servicios de certificación bajo esquemas reconocidos, así como servicios de alta calidad a empresarios, empresas y marcas globales. (Preferred by Nature, 2022).

Por más de 25 años, esta organización ha trabajado para desarrollar soluciones prácticas que generen impactos positivos en paisajes productivos y cadenas de suministro en más de 100 países; su propósito es enfocarse en el uso de la tierra,

principalmente en productos forestales, agrícolas y aquellos con impacto directo en el clima, así como en sectores relacionados como el turismo y la conservación (Preferred by Nature, 2022).

2.2.1 Concepto de la Guía

Para el presente proyecto, se empleará la guía o Estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para alojamientos de Rainforest Alliance. Este documento constituye una colaboración entre Rainforest Alliance y Preferred by Nature.

Esta guía tiene tres versiones: la primera versión se llama “Estándar para Hoteles y Servicios de Alojamiento de Rainforest Alliance” y fue creada en 2015, la segunda se creó en 2017 y se llama “Estándar para Hoteles y Servicios de Alojamiento Rainforest Alliance Certified” y finalmente la versión del 2019; que es el estándar que se empleará para el desarrollo de este proyecto. Esta guía se puede encontrar en la página web de Preferred by Nature, colocando el nombre de la guía en cualquier buscador o a través del siguiente enlace: https://preferredbynature.org/sites/default/files/2022-02/TO-02_PBN%20Sustainable_%20Tourism_Standard%20_for_%20Accommodations_%2025Jun2019%20SPA.pdf.

El estándar está dividido en tres ámbitos diseñados para evaluar el desempeño de cualquier organización de viajes con relación a sus prácticas empresariales, socioculturales y medioambientales. Estos campos se dividen a su

vez en principios y criterios. Cada ámbito tiene indicadores específicos, que se dividen en críticos (obligatorios) y ordinarios. Todas las empresas que deseen alcanzar la certificación deben cumplir con al menos 70% de los indicadores ordinarios, así como el 100% de indicadores críticos. (Preferred by Nature, 2019, p. 1).

En el estándar se abordan los principios que las empresas deben seguir para considerarse sostenibles, los primeros 8 principios se abordan en el ámbito empresarial y son:

- Sistema de gestión sostenible
- Gestión de la calidad
- Gestión de recursos humanos
- Gestión de seguridad
- Gestión de comunicación y mercadeo
- Salubridad en servicios de alimentos y bebidas
- Gestión sostenible de proveedores
- Educación para la sostenibilidad

Los principios del ámbito sociocultural son:

- Contribución al desarrollo local
- Legalidad y ética de las prácticas laborales
- Respeto a las culturas y poblaciones locales

- Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural

Los principios del ámbito medio ambiental:

- Cambio climático
- Uso racional del agua
- Uso racional de la energía
- Protección de la biodiversidad
- Conservación de áreas naturales
- Prevención de la Contaminación
- Manejo responsable de los desechos sólidos

2.2.2 Ámbitos de evaluación de desempeño

El Sendero Glamping no cuenta con políticas de sostenibilidad actualmente, es por esta razón que se realizarán visitas de campo para poder observar la situación del establecimiento con respecto a la guía, utilizando los criterios sostenibles con respecto a cada principio de gestión sostenible. La evaluación se realizará en modo de check list y en cada área del establecimiento como el área de recepción, restaurante, alojamiento, piscina, parqueadero y áreas libres. Esto con la intención de verificar el estado de cada uno de los aspectos que se van a verificar. Cada revisión estará dividida en base a cada ámbito de sostenibilidad: empresarial, sociocultural y medioambiental de acuerdo a la

guía, teniendo en cuenta que cada ámbito de sostenibilidad cuenta con indicadores, y cada indicador se evaluará de acuerdo a la situación del establecimiento.

Para cumplir con el objetivo de la aplicación del estándar al establecimiento se han realizado tablas con los datos de cada criterio medioambiental, las tablas se han adjuntado en el diagnóstico del establecimiento en los siguientes subtemas, en las cuales se han valorado cada una de los ítems del Estándar Preferred by Nature divididas en sus ámbitos como se mencionó en el punto anterior.

2.3 Situación actual del establecimiento de acuerdo al estándar

A continuación, se presenta los resultados de la aplicación del Estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para Alojamientos en el establecimiento objeto del presente estudio, realizado mediante un check list con campo de cumple o no cumple y observaciones, con cada uno de los criterios a evaluar que se irán mencionando según corresponda. Las tablas del check list se encuentran en el Anexo 4, pág. 151. De esta manera, se ha realizado un diagnóstico del establecimiento con los resultados obtenidos del check list, destacando así cada uno de los aspectos positivos y negativos.

2.3.1 Ámbito Empresarial

2.3.1.1 Sistema de gestión sostenible

El establecimiento objeto de este estudio al ser un glamping, su operación es reciente, aún se pueden observar falencias notorias respecto a los criterios sostenibles abordados; como en el ámbito empresarial por ejemplo se puede apreciar que la empresa no cuenta con sistemas de gestión, ni misión y visión sostenibles y que los colaboradores no están familiarizados con estos conceptos referentes a la sostenibilidad. Sin embargo, los administradores se encuentran desarrollando procesos y protocolos de gestión sostenible con la ayuda de profesionales.

Se busca implementar estándares de limpieza y desinfección en cada una de las áreas, este año también se está planificando implementar manuales de procedimientos para recepción y el tema en el que más se encuentran enfocados es en la sostenibilidad, por ello el propietario–gerente del establecimiento se ha estado capacitando sobre estos temas para poder implementar operaciones y procesos sostenibles, como el proceso de reciclaje que hasta ahora no se ha estandarizado.

A partir de las capacitaciones que reciba el propietario, planea compartir estos conocimientos con sus colaboradores, para que sus actividades diarias mejoren y que ellos puedan realizar sus actividades de forma sostenible (Ver Anexo 4, Pág.153).

2.3.1.2 Gestión de la calidad

En cuanto a la gestión de calidad, se puede decir que el establecimiento brinda productos y servicios de calidad que satisfacen al cliente, porque según las reseñas en sus redes sociales y Booking, el establecimiento está puntuado con un nueve sobre diez. La falencia que describen los usuarios en estas páginas está relacionada con el personal. Esto se debe a que solo cuentan con 2 empleados de planta (Ver Ilustración 24, Pág. 43).

Ilustración 25

Reseñas positivas sobre “El Sendero Glamping”



Ilustración 25 Reseñas positivas sobre “El Sendero Glamping”

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/reviews>

Fecha: 03 de abril de 2023

En muchas ocasiones, el chef está ausente y se encuentra solo el recepcionista en el establecimiento; al ser polivalentes les corresponde asumir la responsabilidad de todo lo que se presente y requieran los clientes, debido a que solo se encuentra un empleado en el establecimiento se dificulta brindar la atención a todos los clientes con rapidez.

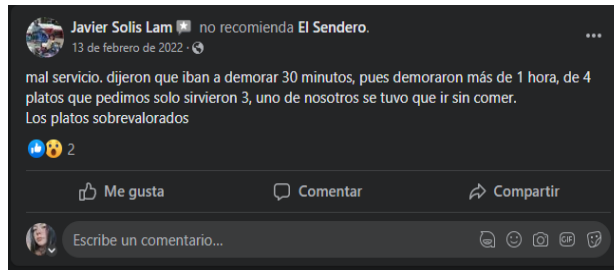
Ilustración 26*Reseña negativa sobre “El Sendero Glamping”*

Ilustración 26 Reseña negativa sobre “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: <https://www.facebook.com/el.sendero.cajas/reviews>
Fecha: 03 de abril de 2023

Por otro lado, a pesar de que el establecimiento no lleva documentación, inventario o un manual de manejo de alimentos y bebidas, su comida está reconocida de excelente calidad; pues el chef Byron Minchalo encargado de diseñar el menú, trabajó en 2022 con Carolina Sánchez, dueña del restaurante “Ikaro” quien fuere el ganador de una estrella Michelin; desde entonces la calidad en la elaboración de los platillos se ha mantenido recibiendo comentarios muy buenos por parte de los clientes.

Ilustración 27*Menú de “El Sendero Glamping”***Ilustración 27** Menú de “El Sendero Glamping”**Autor:** Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero.**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 de octubre de 2022

Por otro lado, el menú del restaurante está enfocado en la presentación de la trucha en diferentes cocciones y platos típicos de la ciudad de Cuenca. Por ejemplo, trucha a la plancha, frita, al vapor, entre otros. En cuanto a un menú vegetariano, el establecimiento no cuenta con uno como tal, sin embargo, se presentan varias opciones que pueden satisfacer a clientes que presenten estas necesidades. Para ello, se encuentra en el menú platos como: habas con queso, mote pillo o locro de papas y café con pan.

Ilustración 28

Plato de El Sendero Glamping “Trucha asada con papas, arroz, ensalada de cebolla y mote pillo”



Ilustración 28 Plato de El Sendero Glamping “Trucha asada con papas, arroz, ensalada de cebolla y mote pillo”
Autor: Flores, H, G
Fuente: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=5479018145444423&set=pcb.5479018212111083>
Fecha: 03 de abril de 2023

En el área de la cocina se manejan inventarios y se compran productos frescos y sin conservantes ni preservantes artificiales para garantizar la calidad de los alimentos que se sirven a los clientes, además el establecimiento se maneja con el método PEPS (Primero en entrar, primero en salir) para garantizar que los insumos estén al día y en buen estado.

Las instalaciones de El Sendero Glamping se encuentran en buen estado, la mayoría de sus áreas están relucientes y muy bien conservadas. En los alrededores del establecimiento se pueden observar áreas verdes, ellos los llaman jardines y les dan un mantenimiento semanal. La persona que se encuentre laborando es la encargada de dar mantenimiento a estas áreas, se encarga de regar las plantas y en caso de que se

requiera de podarlas. Es por eso que mantienen áreas verdes bien cuidadas y conservadas.

Ilustración 29

Áreas verdes “El Sendero Glamping”



Ilustración 29 Áreas verdes “El Sendero Glamping”

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de octubre de 2022

El establecimiento ofrece caminatas guiadas y autoguiadas, los senderos para estas caminatas se encuentran descuidados con hojas caídas de los árboles de pino, ellos han optado por dejar que el camino se cubra con este manto vegetal como un símbolo más de conexión con la naturaleza.

Ilustración 30

Sendero cubierto de hojas de pino



Ilustración 30 Sendero cubierto de hojas de pino
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

La administración no maneja planes de mantenimiento preventivo - correctivo o predictivo, pero realizan limpiezas constantes, lo que ha permitido que las instalaciones se mantengan en buenas condiciones; al momento hay personal de construcción que se encuentra trabajando en la creación de nuevas áreas por lo que, si se presentan fallas contarán con personal para realizar el mantenimiento a tiempo.

Ilustración 31

Área en mantenimiento



Ilustración 31 Área en mantenimiento

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 11 de diciembre de 2022

El proceso de reservaciones se realiza a través de WhatsApp, Instagram y Facebook, mientras que las encuestas de satisfacción al cliente se realizan de forma verbal cuando el cliente ya se ha hospedado y disfrutado los servicios.

El agua que se utiliza para el establecimiento es de una fuente natural que es la laguna de Patococha. Esta agua tiene un proceso de filtrado para llegar al establecimiento y se pueda hacer uso de la misma de hecho, según el propietario esta es una de las aguas más puras de Cuenca.

Ilustración 32

Riachuelo de la laguna “Patocochoa”



Ilustración 32 Riachuelo de la laguna “Patocochoa”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

El establecimiento está diseñado de manera que es accesible para personas con discapacidad. La mayoría de sus áreas son de fácil acceso para cualquier persona, incluso cuentan con dos baños dirigidos a personas con capacidades especiales que están equipados con barras a los lados del inodoro y un botón de emergencia como se refleja en la siguiente imagen (Ver Anexo 4, Pág.154).

Ilustración 33

Baño para personas con discapacidad de “El Sendero Glamping”



Ilustración 33 Baño para personas con discapacidad de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de octubre de 2022

2.3.1.3 Gestión de Recursos Humanos

El establecimiento cuenta con poco personal, razón por la cual no se han visto en la necesidad de llevar documentación de su programa de recursos humanos. Así mismo, con respecto a cómo llegaron a laborar en el establecimiento los actuales empleados, se puede mencionar que hasta el momento no se ha desarrollado un proceso de reclutamiento para la contratación del personal, ya que los actuales trabajadores fueron contactados a través de Facebook.

Por medio de esta red social, el establecimiento posteo un flyer en el que se buscaba personal. A partir de esto se contrato al primer chef del establecimiento que actualmente ya no labora en este lugar; y para contratar a los actuales empleados se realizo a través de un lazo amistoso entre el antiguo y el nuevo chef, mientras que el

repcionista se dirigió directamente al establecimiento a solicitar trabajo, él tenía ventaja de que ya había laborado en una hostería que se encuentra cerca del glamping, resultó fácil para él ya que el establecimiento contrata a su personal evitando discriminar a las personas por su aspecto, etnia u orientación sexual es decir, todos cuentan con las mismas oportunidades.

Por otro lado, debido a que el administrador se encuentra en proceso de aprendizaje sobre temas de sostenibilidad, aún no está en la capacidad de realizar programas de capacitación para sus colaboradores; es por esta razón que estos no resaltan en sus técnicas operativas sostenibles. De igual manera, no se ha llevado a cabo un programa de capacitación para los empleados del establecimiento, en el cual se les enseñe e instruya en cada una de sus actividades operativas diarias. Si el personal conociera sobre el tema de la sostenibilidad tomaría la iniciativa para mejorar ciertos aspectos en el establecimiento, como es el desecho de restos orgánicos e inorgánicos, porque en la mayoría del establecimiento se encuentran tachos de basura, pero ninguno se encuentra destinado para un solo tipo de basura; es decir, orgánico e inorgánico (Ver Anexo 4, Pág.156).

Ilustración 34

Tacho de basura de una zona externa de “El Sendero Glamping”



Ilustración 34 Tacho de basura de una zona externa de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

2.3.1.4 Gestión de seguridad

En lo que respecta a sistemas o programas de seguridad, el establecimiento cuenta con alarmas de seguridad instaladas en el área de restaurante, esta alarma sirve para alertar al UPC Cajas base de control de seguridad cercana al lugar. De acuerdo al empleado esta alarma sirve en caso de emergencia como un asalto o algún tipo de asistencia médica. Cuando se trata de esta última, se dispone un botiquín de primeros auxilios ubicado en el área de restaurante.

Ilustración 35

Botón de Alarma de emergencia de “El Sendero Glamping”



Ilustración 35 Botón de Alarma de emergencia de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

Ilustración 36

Póster de seguridad en el Restaurante de “El Sendero Glamping”



Ilustración 36 Póster de seguridad en el Restaurante de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

Así mismo, cuenta con cámaras de seguridad en puntos clave como el área de estacionamiento, recepción, restaurante y piscinas; de esta forma pueden llevar un control en caso de que ocurra un accidente u otro imprevisto, y el propietario puede monitorear las imágenes en tiempo real a través de su celular.

Ilustración 37

Cámara de seguridad en el restaurante de “El Sendero Glamping”



Ilustración 37 Cámara de seguridad en el restaurante de “El Sendero Glamping”

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 11 de diciembre de 2022

Las instalaciones se encuentran equipadas con 14 extintores de incendios, estos están distribuidos estratégicamente en el área de restaurante y en cada una de las áreas de hospedaje, como son los domos, tipis y habitaciones. Además, las áreas del establecimiento se encuentran con varias señaléticas de regulación, las cuales son aquellas que informan al huésped acerca de las restricciones de acceso, limitaciones o prohibiciones.

Ilustración 38

Señalética de regulación en el área de juegos



Ilustración 38 Señalética de regulación en el área de juegos
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

Ilustración 39

Señalética de regulación en la zona externa



Ilustración 39 Señalética de regulación en la zona externa
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

A pesar de la señalización de regulación, el establecimiento no posee rutas de evacuación señalizadas para casos de emergencia como un incendio o terremoto (Ver Anexo 4, Pág.158).

2.3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo

El establecimiento tiene penetración efectiva en mercados sostenibles porque al ser un glamping está dirigido a ese target, además tiene buena aceptación por parte de las personas que apoyan la conservación del medio ambiente.

El funcionamiento de este glamping es muy corto en el mercado, por lo tanto, aún no son muy reconocidos en este medio. A pesar de ser pioneros en este tipo de establecimiento, no se han manejado con una buena promoción de sus servicios. Para darse a conocer han hecho uso nada más de redes sociales como Facebook, Instagram y Tik tok.

Ilustración 40

Cartel de publicidad de Redes Sociales de “El Sendero Glamping”



Ilustración 40 Cartel publicitario de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

En algunas de las zonas externas del establecimiento se encuentran carteles publicitarios con respecto al glamping y sus redes sociales. De alguna manera se estaría

promocionando el establecimiento, sin embargo, se hace solo para los huéspedes; por lo que es evidente que hay una falta de publicidad y marketing en el establecimiento.

Ilustración 41

Cartel de publicidad de “El Sendero Glamping”



Ilustración 41 Cartel publicitario de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 11 de diciembre de 2022

La promoción de los servicios e instalaciones que ofrece el establecimiento en redes sociales es veraz, ya que no muestra una falsa publicidad en cuanto a todo lo que brinda. En sus posts se pueden ver fotografías reales tomadas por profesionales contratados para ello, en donde se destaca paisajes y muchas instalaciones del establecimiento; es así que los clientes encontrarán exactamente los mismos paisajes y habitaciones que están publicadas en internet.

Ilustración 42

Captura de pantalla del feed de fotos del Facebook “El Sendero Glamping”



Ilustración 42 Feed de fotos del Facebook “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de abril de 2023

Si bien es cierto, al ser un glamping este local ya resalta de otro tipo de establecimientos de alojamiento en temas de sostenibilidad, sin embargo, no se ha realizado aún una promoción con el objetivo de promover su perfil sostenible y así poder llegar a un mercado de clientes sostenibles. Tampoco han implementado mecanismos para conocer el perfil del cliente que frecuenta su establecimiento, pero basándose en los clientes anteriores, se ha podido constatar que la mayoría de los huéspedes son originarios de la costa ecuatoriana.

Por otro lado, es importante mencionar que los materiales de comunicación y publicidad ya sea en redes sociales o en el establecimiento, se encuentran disponibles solo en idioma español. De manera que se refleja que el establecimiento se ha centrado solo en el mercado nacional.

Ilustración 43

Captura de pantalla del perfil de Facebook “El Sendero Glamping”



Ilustración 43 Perfil de Facebook “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de abril de 2023

En cuanto a la fidelización de clientes, el establecimiento no maneja un sistema de gratuidad o descuentos en los servicios que ofertan. En todo caso, el administrador se encarga de asegurarse que el huésped se sienta acogido y especial, ya que a través del buen trato ellos logran que el cliente los vuelva a elegir (Ver Anexo 4, Pág.160).

2.3.1.6 Salubridad en servicios de alimentos y bebidas

Uno de los puntos fuertes del establecimiento es su gastronomía, siendo la trucha el plato estrella en sus diferentes presentaciones, la trucha se cría y pesca allí mismo, por lo que es fresca y de excelente calidad. El administrador se encargó de contratar al personal y ellos fueron instruidos en el manejo higiénico y seguro de los alimentos y bebidas garantizando su sanidad.

El chef se asegura de respetar las normas de higiene y seguridad alimentaria al momento de preparar los diferentes platillos del menú, se evita la contaminación cruzada

o en otras palabras la contaminación entre alimentos como el pescado y vegetales y los desperdicios al momento de la producción, por lo que actualmente se sigue un protocolo para manejar los alimentos que ingresan a cocina, aunque no esté documentado.

Se puede destacar que conocen cómo almacenar correctamente los alimentos secos y frescos y los productos adecuados para desinfectar las frutas y verduras, en caso de ser necesario. El agua que se utiliza en el establecimiento proviene de una laguna, y como se mencionó anteriormente la calidad del agua en esta zona ha sido categorizada como excelente. En cuanto al manejo de cada uno de los alimentos y bebidas que se dispone dentro del restaurante del establecimiento, se aplica el método PEPS (Primeros en entrar, primeros en salir). El almacenamiento de los alimentos se da de manera óptima ya que se cuenta con los equipos necesarios para ello.

Debido a la falta de personal para cada área, los empleados deben entrar a cocina y también servir, por lo que no se puede controlar el uso de redecillas y gorros en cocina durante la semana, pues se encuentran entrando y saliendo constantemente para atender a los comensales; los fines de semana al haber más personal el chef permanece en la cocina y usa su uniforme completo.

Si bien las paredes y pisos de cocina deberían ser lisos y de fácil limpieza, al ser un establecimiento remodelado esto no se pudo respetar, teniendo como resultado un piso de materiales difíciles de limpiar, aun así, se hace lo necesario para dejar la cocina limpia todas las noches.

Ilustración 44

Piso de cocina de “El Sendero Glamping”



Ilustración 44 Piso de cocina de “El Sendero Glamping”
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Cabe destacar que el establecimiento no cuenta con un sistema para control de plagas de ningún tipo. En el establecimiento no se ha visto en la necesidad de implementarlo, esto gracias a la ubicación del establecimiento pues sus condiciones ambientales no permiten la existencia de ningún tipo de plaga. Para la conservación de la madera de todo el establecimiento se usa aceite de linaza, con el fin de repeler la humedad (Ver Anexo 4, Pág.162).

2.3.1.7 Gestión sostenible de proveedores

El establecimiento busca brindar alimentos de buena calidad a sus comensales, por lo que contrata en la medida de lo posible a proveedores que estén alineados a cuestiones sostenibles y que ofrezcan calidad y seguridad, es por esto que los proveedores son de Cuenca, pues las empresas de alimentos brindan excelente calidad.

A pesar de que no han documentado ningún plan específico con proveedores sostenibles, el establecimiento trata de buscar a los mejores proveedores de la ciudad para poder garantizar la calidad de los alimentos, dando preferencia a proveedores que garanticen la calidad y seguridad de los alimentos y bebidas. Se puede decir que de alguna manera el establecimiento trata de apoyar a los proveedores locales, con la compra de la trucha ingrediente principal de sus platillos. Estos la compran cuando son alevines y luego vender a sus clientes cuando los peces superan la media libra.

Han surgido situaciones extremas como el caso de que el establecimiento agote en plenitud sus productos de cocina, en casos así, se hace la compra a las tiendas mayoristas cercanas al lugar (Ver Anexo 4, Pág.164).

2.3.1.8 Educación para la sostenibilidad

Los clientes y los colaboradores del establecimiento no están debidamente informados sobre temas de sostenibilidad y cómo actuar en entornos naturales sin alterar su equilibrio, esto se refleja en sus acciones, por ejemplo, cuando tiran la basura no se preocupan por clasificarla, si no que desechan todo en el mismo basurero e incluso en el suelo y entre las plantas.

Así mismo, el gerente del lugar mencionó que el establecimiento está en proceso de contratación de personal que se encargue de diseñar manuales de limpieza y desinfección, protocolos de entrada y salida del huésped, de servicio y atención al cliente y sobre todo aspectos de sostenibilidad que se requiera reforzar en el establecimiento.

Así también se encuentran en proceso de implementación de actividades educativas dirigidas sólo a colaboradores para promover la adopción de hábitos y comportamientos sostenibles, a pesar de que es una meta a largo plazo para el establecimiento, el gerente del mismo ya ha iniciado con este.

En cuanto a los empleados y miembros del establecimiento se puede decir que, si cumplen algunos de los objetivos de sostenibilidad entre los que se destacan: el cuidado que tienen del agua, se preocupa mucho en el ahorro de energía eléctrica ya que por evitar que se desperdicie esta energía han implementado en la mayoría de espacios abiertos y zonas comunes focos con sensor de movimiento; también aportan al desarrollo de la economía local como ya se ha mencionado anteriormente.

Ilustración 45

Sensor de movimiento



Ilustración 45 Sensor de movimiento

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

El establecimiento está dispuesto a participar en cualquier oportunidad de mejora de gestión sostenible, un ejemplo de esto es que aceptó de buen grado ser objeto de estudio para la elaboración de este proyecto y ha facilitado la información necesaria para analizar su situación actual (Ver Anexo 4, Pág.165).

2.3.2 Ámbito Sociocultural

2.3.2.1 Contribución al desarrollo local

De alguna manera el establecimiento si aporta a la economía local, sin embargo, no lo hacen en varias actividades. La que se lleva a cabo con más frecuencia es la compra de trucha, se compra mensualmente 1000 alevines a \$1,50; aunque también se han presentado situaciones en las que el establecimiento ha recurrido a las tiendas de la zona para hacer compra de gaseosas, sal, entre otros. En cuanto al ámbito cultural se refiere, dentro de este glamping se conservan antiguas estatuas que hacen referencia a

creencias de la religión católica, ya que se encuentran esculturas como: Jesús de Nazareth, la Virgen María, Ángeles y las estaciones y cruces del Viacrucis.

Los trabajadores del establecimiento no son pobladores de la localidad, en su mayoría son de la ciudad de Cuenca y de la parroquia de Sayausí, sin embargo, esto no se debe a temas de discriminación, sino que la empresa necesita personal capacitado y que haya estudiado algo afín a su operación. La mayor parte del sector está ocupado por establecimientos de operación similar a El Sendero por lo que la gente de la zona ya se encuentra empleada en otros establecimientos o brindando servicios complementarios como la venta de alevines.

Dentro de las instalaciones se promueve la venta de productos locales, entre ellos gorritos, bufandas y guantes que fueron tejidos por personas del sector. Por otro lado, también colabora con el desarrollo y promoción de actividades culturales como el Viacrucis que se realiza en el alojamiento y las peregrinaciones al altar rústico ubicado en el Km 28 de la vía Cuenca–Molleturo–El Empalme.

Aunque el establecimiento estaría dispuesto en apoyar cualquier tipo de iniciativa o proyecto con lo que respecta a fortalecer el ámbito cultural de la zona, en este lugar no hay actividades culturales a las que la empresa pueda colaborar (Ver Anexo 4, Pág.166).

2.3.2.2 Legalidad y ética de las prácticas laborales

Las personas que laboran en este glamping lo hacen en condiciones óptimas, ya que se respeta horarios de trabajo y cada una de estas jornadas se dan bajo principios

éticos. Se respeta horas de entrada, salida y de descanso, y cada trabajador de planta es contratado formalmente en la empresa, los que no tienen un contrato son aquellos empleados eventuales; sin embargo, se les paga lo que acuerdan al momento de su contrato eventual.

El administrador se ha encargado de realizar todo el proceso legal de funcionamiento del glamping, esto incluye los contratos de trabajo para el personal, sin embargo, estos contratos son de un corto tiempo de duración, pero cumplen con el salario y prestaciones. Uno de los trabajadores del establecimiento ha confirmado que los pagos se dan puntuales y tal como acordaron en el contrato.

Con respecto a las condiciones de trabajo, se puede asegurar que son equitativas para todos los trabajadores y no existe preferencia para realizar la contratación de personal, es decir, no se da prioridad en cuestiones de aspecto físico o nacionalidad, se contrata a la persona que se presente y esté buscando el trabajo, la única limitación para ser candidato, es que no se aceptan menores de edad para laborar.

La salud mental de los trabajadores es importante para el establecimiento, por ello garantiza un buen ambiente de trabajo sin conflictos internos, chismes o comentarios negativos de un empleado a otro; la convivencia también es tranquila, puesto que algunos de los trabajadores duermen allí por la distancia hasta sus casas y necesitan descansar a gusto para desempeñar sus funciones al día siguiente.

Así mismo, las áreas designadas para el personal se encuentran en buen estado y las operaciones diarias que cada uno de los trabajadores ejecuta, no requiere de un esfuerzo que ponga en riesgo la integridad física del mismo (Ver Anexo 4, Pág.167).

2.3.2.3 Respeto a las culturas y poblaciones locales

El administrador ha reconocido el valor de las estructuras que se encuentran en el establecimiento desde que lo compró y lo ha mantenido hasta ahora, pues las estatuas y los caminos del viacrucis son parte de las costumbres y manifestaciones culturales y sociales de la población no sólo local sino de la mayoría de cuencanos y ecuatorianos católicos.

Ilustración 46

Escultura religiosa en el establecimiento



Ilustración 46 Escultura religiosa en el establecimiento
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

El establecimiento procura que cada una de sus operaciones se manejen con respeto mutuo tanto de sus empleados como de sus huéspedes. Por ello se han implementado medidas específicas para evitar comportamientos que perjudiquen dentro de su operación, como es el caso de las reglas durante las caminatas o durante la

estancia del huésped. Se comunica a los huéspedes que se comporten bien y respeten las áreas que están visitando en forma oral y mediante señaléticas; debido a que existen figuras religiosas de las creencias de la comunidad.

Ilustración 47

Escultura de un ángel



Ilustración 47 Escultura de un ángel
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

El acceso al establecimiento está permitido a cualquier persona incluso si esta no va a hospedarse, así como hacer uso de la piscina de pesca deportiva o del restaurante, las personas que no están interesadas en usar los servicios del glamping, pueden fácilmente disfrutar las vistas que el establecimiento les puede ofrecer, dándoles la oportunidad de conocer el establecimiento sin ningún compromiso (Ver Anexo 4, Pág.169).

2.3.2.4 Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural

El posible patrimonio histórico cultural tangible e intangible que posee el establecimiento que de alguna manera se ha logrado rescatar, preservar y valorizar, son las esculturas religiosas que ya estaban en el lugar mucho antes que el glamping dé su apertura, así mismo, la infraestructura no se ha remodelado y se mantiene tal y como cuando funcionaba la hostería Vida Verde del Sur, así pues, se resguarda y protege este patrimonio.

La zona en la que se encuentra el establecimiento es escasamente poblada debido a las condiciones ambientales y porque es un área turística, aun así, el establecimiento cuenta con el apoyo de la pequeña comunidad para atraer visitantes, pues es benéfico para ambos. En las caminatas se pone a disposición de los huéspedes información sobre las tradiciones y la cultura de la zona, además la historia del Parque Nacional Cajas en cuanto a plantas y animales que habitan este ecosistema y las lagunas con las que cuenta, promoviendo que sus huéspedes visiten comunidades o atractivos locales de la región, teniendo en cuenta que las actividades que realizan los visitantes a cada uno de estos sitios, no ponen en riesgo la provisión de servicios básicos a las comunidades locales.

El establecimiento se encuentra alrededor de una zona protegida por el estado ecuatoriano y el Parque Nacional no da permisos por funcionamiento de suelo no es algo que esté aprobado aún, no se les facilita sacar permiso ahí, sin embargo, cuentan con algunos permisos como el permiso de bomberos, licencia de actividades económicas y patente municipal, que permiten al establecimiento operar sin ningún tipo de problema.

Como parte del diseño del establecimiento, se han integrado elementos representativos de comunidades indígenas, como el bordado de los manteles de mesa y los detalles en madera usados en la decoración, además las plantas de los jardines son típicas de la ciudad, como la malva, una planta medicinal muy usada en la medicina ancestral para curar las enfermedades respiratorias y la inflamación (Ver Anexo 4, Pág.171).

Ilustración 48

Planta de malva



Ilustración 48 Planta de malva

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

2.3.3 Ámbito Ambiental

2.3.3.1 Cambio climático

El cambio climático hace referencia a la variación en el clima como cambios de temperatura y los patrones climáticos, desde el siglo XIX este cambio ha aumentado debido a actividades humanas como la quema de combustibles fósiles como el petróleo

y el carbón que generan alteraciones en la atmósfera (Organización de las Naciones Unidas, s.f.).

El administrador del establecimiento se preocupa por el impacto que la actividad turística pueda causar en la zona, por eso una de las políticas que ha añadido es que los huéspedes y clientes no pueden desechar basura en los bosques o en áreas verdes, pues los residuos plásticos se degradan en muchos años, por ejemplo, las bolsas de plástico tardan alrededor de 150 años en descomponerse.

A pesar de que el administrador de la empresa ha estado participando en conferencias sobre temas referentes al cambio climático, es muy evidente que en el establecimiento hay un déficit de conocimiento por parte de los empleados sobre este tema. Mediante una entrevista a Luis, el recepcionista polivalente del establecimiento, se constató que él, siendo la persona encargada de recepción, carecía de información sobre el tema del cambio climático. Es por eso que el administrador pretende a través de capacitaciones, informar a sus empleados sobre ello.

El establecimiento se adapta al destino en el que está ubicado, al ser una zona alejada se realizan acciones para ahorrar energía y no afectar a los pobladores del sector, hay caminatas y se evita el uso de transporte para no consumir combustibles, ahorran agua y se reutilizan los sedimentos para construcciones nuevas, en los siguientes puntos (3.3.3.2 y 3.3.3.3) se profundizará en las acciones realizadas para el ahorro de agua y energía.

El establecimiento ofrece un servicio de fogatas, que si bien es cierto la quema de leña libera partículas finas, monóxido de carbono, ozono, entre otras; que afectan de

manera directa a la salud de una persona, esto siempre y cuando la persona se exponga de manera seguida a la quema de leña. Este servicio de fogata no se presenta con mucha frecuencia en el establecimiento, ya que los huéspedes y clientes tienen opción de permanecer en sus domos o tipis y encender las chimeneas eléctricas (Ver Anexo 4, Pág.172).

2.3.3.2 Uso racional del agua

El uso del agua en el establecimiento se da de manera racional, incluso se encuentra señalética por todas las áreas donde existe una fuente de la misma, con textos que incitan al cuidado y buen uso de la misma. Sin embargo, existe un descuido cerca del área de piscina, donde se ha podido observar una llave en mal estado que deja pasar el agua todo el día y no se puede cerrar; es decir que se estaría desperdiciando el agua.

Ilustración 49

Fuga de agua en una llave



Ilustración 49 Fuga de agua en una llave
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

En el establecimiento se emplea el agua corriente necesaria para las operaciones diarias, el resto de líquido sigue su curso hasta llegar a un río y no es contaminado con desechos sólidos, la estructura del glamping se ha diseñado, en su mayoría alrededor de los arroyos para no interrumpir ni alterar su flujo natural, sin embargo, en algunas zonas el agua se ha tenido que entubar por motivos estéticos y funcionales, las tuberías usadas para estos propósitos impiden que se contamine el agua.

Ilustración 50

Tuberías usadas para desviar el agua en zonas estratégicas



Ilustración 50 Tuberías usadas para desviar el agua en zonas estratégicas
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

En lo que respecta a los cuartos de baño del establecimiento, se encuentra equipado con inodoro y lavabo. El establecimiento cuenta con cuatro áreas de cuartos de baño privado y/o compartido. El primero se encuentra en la parte trasera del restaurante, el segundo está debajo de los domos de alojamiento, el tercero en la parte

intermedia de alojamiento; es decir en la mitad de los domos y los tipis, y el último se encuentra en el área de pesca. Debido a que las áreas son reconstruidas en diferentes épocas, en cada uno de estos baños se dispone de diferente tipo de llave de lavabo e inodoro. La mayoría de llaves del lavamanos se cierran y se abren manualmente. Con respecto a los tipos de inodoros, en el baño de pesca y en los tipis hay inodoros de tanque bajo y en el área de restaurante hay inodoros de doble descarga e inodoro con botón lateral.

Los inodoros de tanque bajo son los más clásicos y más utilizados, se caracterizan por tener el tanque de acumulación de agua encima de la taza como respaldo, estos inodoros no necesitan una tubería que conecte el tanque con la taza; son inodoros de tirador, estos son los más fiables, pero también los que desperdician más agua. Los inodoros de doble descarga permiten el ahorro de agua pues tienen dos tipos de botones de descarga, el botón para sólidos libera toda el agua del tanque y el botón para líquidos libera solo la mitad. Los inodoros con botón lateral también son de tanque bajo, pero son de pulsador, para descargar por completo el agua se presiona el botón una vez y para cortar el flujo de agua se tiene que volver a presionar el botón.

Ilustración 51

Lavabo del tercer baño

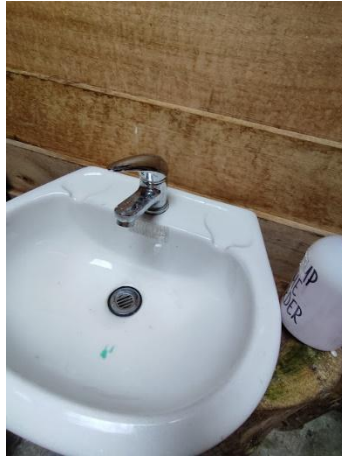


Ilustración 51 Lavabo del tercer baño

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 52

Llaves fría y caliente de la ducha del tercer baño



Ilustración 52 Llaves fría y caliente de la ducha del tercer baño

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 53

Lavabo del baño de restaurante



Ilustración 53 Lavabo del baño de restaurante
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 54

Inodoro de tanque bajo



Ilustración 54 Inodoro de tanque bajo
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 55

Inodoro doble descarga



Ilustración 55 Inodoro doble descarga
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 56

Inodoro con botón lateral



Ilustración 56 Inodoro con botón lateral

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

A pesar de que el establecimiento ofrece una caminata guiada hasta la laguna de la que se obtiene agua para el establecimiento, no se permite que los huéspedes se acerquen mucho a la laguna para tocar el agua o realizar actividades potencialmente peligrosas para ellos y para el ecosistema. Es importante destacar que el establecimiento no cuenta con planillas del consumo de agua debido a que el agua se obtiene directamente de la laguna, allí se entuba el agua y las tuberías llegan al establecimiento, es decir que no trabajan con Etapa u otro proveedor de agua potable (Ver Anexo 4, Pág.173).

2.3.3.3 Uso racional de energía

El consumo de energía en el establecimiento se gestiona de manera eficiente, se realizan acciones para el ahorro de la misma, cuenta con sensores de movimiento en cada área para evitar que algún foco se quede encendido. El establecimiento cuenta con

Luces led, focos ahorradores y en áreas comunes de restaurante, domos y tipis funcionan con sensores de movimiento. Las bombillas de luz se distinguen por su tipo y cantidad de energía que consumen, este consumo se mide en W (watts). Si bien es cierto la cantidad de watts no va a definir la calidad ni luminosidad del foco, esto va a depender de si es un foco ahorrador o un foco led.

Ilustración 57

Foco led de alta intensidad 40 W



Ilustración 57 Foco led de alta intensidad 40 W

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 58

Farol de pared color negro de una luz de 100 W y 120 V



Ilustración 58 Farol de pared color negro de una luz de 100 W y 120 V
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

En la mayoría de las áreas del glamping se utilizan focos led, lo que resulta un gran ahorro de energía puesto que este tipo de bombilla consume menos energía y tiene una duración de vida más prolongada que los focos ahorradores. También cuentan con lámparas incandescentes empleadas como decoración en el área de restauración.

Ilustración 59

Lámparas incandescentes de tungsteno



Ilustración 59 Lámparas incandescentes de tungsteno
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Debido a las condiciones ambientales donde opera el establecimiento, no es posible contar con fuentes de energía alternativa. La mayoría del tiempo el Parque Nacional Cajas está nublado o lluvioso, este clima disminuye el rendimiento de las placas solares que sólo podrían absorber un 10 o 15% de la radiación del sol; es imposible tener energía eólica porque se necesitan aerogeneradores gigantes y corrientes de aire que golpeen y accionen sus palas. Sin embargo, los domos y tipis al tener una parte de plástico transparente permiten la entrada de luz natural, potenciando así la iluminación natural gracias a la luz y por el color blanco del domo. Así mismo, el plástico de este ayuda a agregar calor de forma natural y se evita el uso de aire acondicionado.

Ilustración 60

Interruptor básico



Ilustración 60 Interruptor básico
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 61

Interruptor doble o múltiple



Ilustración 61 Interruptor doble o múltiple
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Ilustración 62

Interruptor múltiple**Ilustración 62** Interruptor múltiple**Autor:** Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 de enero de 2023

En lo que se refiere a los tomacorrientes presentes en el establecimiento, éstos se presentan de tres puntas. Este tipo de insumos son los más utilizados en la actualidad, tienen 15 amperios y 125 voltios, además, cuenta con un orificio de conexión a tierra, lo que ayuda a prevenir descargas eléctricas.

Ilustración 63*Tomacorriente de tres puntas***Ilustración 63** Tomacorriente de tres puntas**Autor:** Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

El establecimiento cuenta con un solo medidor que distribuye energía a todas sus áreas operativas. Sin embargo, se cuenta con tres cajas de breakers para estar protegidos ante cualquier eventualidad y, sobre todo, algún peligro de tipo electrónico (Ver Anexo 4, Pág.174).

2.3.3.4 Protección de la biodiversidad

El establecimiento evita la pérdida de la diversidad biológica del lugar por lo que, se conservan las áreas verdes tanto fuera como dentro del mismo. Para mantener las plantas en buen estado se riega de forma periódica, y no se arrancan las plantas propias de la zona. Como política del establecimiento se ha prohibido a los clientes el tocar o botar basura en estos lugares.

Ilustración 64

Área verde



Ilustración 64 Área verde

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

Así mismo, se respeta y se protege la vida silvestre que muchas veces se observa en zonas cercanas al establecimiento, como es el caso de los conejos, (*silvilagus brasiliensis*) venados (*odecoleius virginianos*), entre otros. Cada una de las actividades que se realizan en el establecimiento no perturban el hábitat natural de los animales silvestres, ni afectan al ambiente de manera negativa. Sin embargo, un error que se ha logrado visualizar dentro del establecimiento con respecto a la recolección de residuos, es el hecho de que se permite fumar por ejemplo en el área de pesca, entonces la mayoría de los huéspedes que fuman, tiran las colillas del cigarrillo por todo el lugar.

Ilustración 65

Colillas de cigarrillo entre las plantas



Ilustración 65 Colillas de cigarrillo entre las plantas
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

Como se ha mencionado anteriormente, el establecimiento ofrece el servicio de fogatas en las noches, la leña se obtiene de proveedores locales y la forma de darles un uso óptimo, es emplear las cenizas como abono, antes se depositaban en el huerto y ahora en los jardines y bosques naturales, puesto que las cenizas de madera contienen minerales esenciales como el fósforo y potasio, estos minerales ayudan a las plantas a desarrollar sus raíces y mantenerlas con un buen color verde. Se ha podido observar que algunos clientes tiran basura al fuego, algo que no ha sido supervisado o controlado todavía.

Ilustración 66

Señalética de fogata**Ilustración 66** Señalética fogata**Autor:** Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 de enero de 2023

El Parque Nacional Cajas cuenta con gran diversidad de animales silvestres, estos están acostumbrados a alimentarse con plantas de la zona, en el caso de los animales carnívoros cazan animales pequeños o pescan, por eso no es recomendable darles comida, ya que se acercarán a los turistas para conseguir alimento fácil, alterando la cadena alimenticia y el estilo de vida; por eso en el establecimiento no se alimenta directamente a los animales silvestres. En el caso de los animales herbívoros como el venado, se detectó que bajaban de las montañas para alimentarse de las plantas del huerto, razón por la que el proyecto de huerto orgánico se encuentra temporalmente detenido.

Al ser un establecimiento cuya infraestructura lleva instalada hace varios años atrás, se puede decir que la iluminación de sus instalaciones y actividades que se realizan día a día, no afectan para nada el hábitat ni el comportamiento de las especies silvestres. En lo que respecta a la fauna del lugar, estas visitan en el establecimiento ya

que viven por los alrededores, y en cuanto a la flora, se ha respetado e incluso se han limitado jardines de las plantas autóctonas como senecios, chuquiragua, totora, cola de caballo, valeriana, laurel, orquídeas, huicundos, helechos, musgo y plantas introducidas, como geranio, trébol, malva y los bosques de pino.

Ilustración 67

Jardín del área de restaurante



Ilustración 67 Jardín del área de restaurante

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

El ruido constituye uno de los problemas más frecuentes en gran parte de los establecimientos hoteleros, debido a la actividad diaria con maquinaria industrial, música, actividades de construcción, que muchas veces incomodan a los huéspedes y a la población local. Sin embargo, el glamping ha logrado adaptarse al entorno y no genera ruido que altere el comportamiento de los animales; de hecho, el establecimiento tiene una política sobre el ruido (Ver Anexo 4, Pág.176).

Ilustración 68

Captura de pantalla Política sobre ruido de El Sendero Glamping

9. El Sendero Glamping es un lugar de descanso, no se permite hacer ruidos fuertes, música en alto volumen, ni ningún tipo de escándalo que perturbe la tranquilidad y descanso del resto de huéspedes.

Ilustración 68 Captura de pantalla Política sobre ruido de El Sendero Glamping

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: El Sendero Glamping Catálogo Digital

Fecha: 05 de mayo de 2023

2.3.3.5 Conservación de áreas naturales

Como bien se mencionó en el punto anterior, en el glamping tiene establecidas ciertas políticas permitiendo que las áreas naturales se mantengan protegidas, sobre todo por la importancia que representan en el sentido de la conservación de la diversidad biológica y cultural. Para evitar causar impactos o que se afecte negativamente este espacio protegido por el estado, se han desarrollado estrictas pautas o acciones que deben cumplir los visitantes, como no dejar fundas o botellas plásticas en las áreas verdes, restos de comida, o cazar animales salvajes.

Ilustración 69*Señalética de prohibición de alimentos***Ilustración 69** Señalética de prohibición de alimentos**Autor:** Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 de enero de 2023

El establecimiento es el responsable de las acciones de los huéspedes, por ende, se encarga de comunicarles cómo comportarse adecuadamente durante sus visitas a la naturaleza. Por otro lado, el establecimiento se encuentra al día con los requisitos y/o permisos que requiere para su funcionamiento como establecimiento hotelero, sin embargo, no tiene permisos para el Parque Nacional porque no se encuentra dentro del área como tal, sino en los alrededores junto con otros negocios de actividades similares como la Hostería Dos Chorreras. Así también, no cuenta con licencias para seguro de personal ni de vehículos (Ver Anexo 4, Pág.177).

2.3.3.6 Prevención de la contaminación

En cuanto a los desperdicios generados por el establecimiento se eliminan de manera oportuna y adecuada, con el fin de cuidar la biodiversidad y la salud humana. Aunque en el establecimiento no se maneja el reciclaje de la basura en donde se separa lo orgánico de lo inorgánico, se intenta causar el menor impacto posible, por ello, los desechos inorgánicos son guardados para que sean retirados y no contaminen la zona, mientras que los restos orgánicos en su mayoría restos de trucha; son donados para que se alimente a los perros de la zona.

Las operaciones diarias del establecimiento no generan sustancias contaminantes que afecten al agua, suelo o al aire, además es una prioridad mantener las fuentes de agua limpias y sin alteraciones físicas que puedan causar desastres después, ya se mencionó en puntos anteriores que se procedió a entubar el agua y se libera en su cauce natural más adelante. Los productos de limpieza e higiene que se utilizan diariamente no son biodegradables, ya que todavía no se ha dado una búsqueda de proveedores que cuenten con estos productos, las compras se las realiza con proveedores que se enfocan más en la calidad, como Kimberly Clark y Scott.

Con respecto al cuidado de sus áreas verdes el establecimiento, éste ha optado por utilizar productos naturales como el agua directamente para el mantenimiento periódico de estas áreas; además la mayor parte del establecimiento tiene áreas verdes, por lo que se procura minimizar el uso de agroquímicos (Ver Anexo 4, Pág.178).

Ilustración 70

Jardines de El Sendero Glamping



Ilustración 70 Jardines de El Sendero Glamping
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

2.3.3.7 Manejo responsable de desechos sólidos

El impacto negativo que los desechos sólidos generan en el ecosistema se ha visto reducido gracias a las acciones que se llevan a cabo en el glamping, a continuación, se va a describir cómo se manejan los desechos y cómo se reduce el consumo de plásticos y empaques gracias a la compra por mayor y uso de recipientes reutilizables. Se ha implementado una política de compra que consiste en comprar al por mayor,

gracias a esto se usan menos empaques individuales y se reduce el consumo de plásticos, además al comprar en grandes cantidades, se reduce la frecuencia de uso de autos y gasolina para comprar; posteriormente los productos de aseo personal como champú y acondicionador son colocados en dispensadores para evitar utilizar recipientes individuales que se desechan después del uso, así como optimizar el consumo de estos productos.

Ilustración 71

Jabón líquido para manos de la tercera área de baños



Ilustración 71 Jabón líquido para manos de la tercera área de baños
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucía Aracely Márquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

A pesar de que el establecimiento procura mantener la basura en su lugar y, de hecho, se ha puesto algunos tachos de basura por zonas comunes para evitar que se bote basura en las áreas verdes, sin embargo, no se ha dado de la mejor manera; esto se debe a que se han dispuesto basureros establecidos para los desechos, sin

diferenciar para cada tipo de basura orgánica e inorgánica. Se ha evidenciado esto ya que en los basureros se puede observar la basura mezclada.

Ilustración 72

Basurero mezclado fundas, vasos y tripas de trucha



Ilustración 72 Basurero mezclado fundas, vasos y tripas de trucha
Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero de 2023

En cuanto al reciclaje de basura inorgánica se ha contratado servicio de recolección de desechos legal y seguro, por lo que la EMAC (Empresa Pública Municipal

de Aseo de Cuenca) es la encargada de retirar la basura del establecimiento; para ello se dispone toda la basura en fundas negras; mientras que la EMAC hace su recorrido los miércoles y sábados de 9:30 a 10 am.

Se debe destacar que se evita utilizar materiales descartables, como vasos y platos de poliestireno y recipientes plásticos en el restaurante, porque la comida se prepara y consume al instante, los peces al ser frescos no están en contacto con plásticos y los vegetales comprados a productores de Sayausí, tampoco se transportan en fundas sino en gavetas para garantizar que lleguen en las mejores condiciones.

Ilustración 73

Área de lavado de trucha



Ilustración 73 Área de lavado de la trucha

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 18 de enero de 2023

Debido a que el establecimiento aún se encuentra ampliando sus instalaciones, existen áreas en construcción lo que provoca grandes cantidades de escombros, estos desechos son depositados en los caminos de tierra del establecimiento, por ende, no afectan al ecosistema.

Para finalizar este capítulo, se puede asegurar que se ha logrado cumplir el objetivo planteado para este capítulo, ya que se realizó los check list y mediante estos se pudo determinar que el establecimiento se encuentra, en su mayoría, en buenas condiciones con respecto a la gestión sostenible, por ejemplo, el establecimiento ahorra energía al usar luces led y tener sensores en todas las áreas; los jardines y áreas verdes no son contaminados con basura porque se advierte a los clientes de no dañar la naturaleza, se cumplen 149 criterios entre ordinarios y críticos. Así mismo, se evidencia que son pocas las carencias que el establecimiento presenta con respecto a los ámbitos ambientales, empresariales y socioculturales; que se tomaron en cuenta del Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para alojamientos, pero son aspectos que se pueden solucionar de forma fácil, como colocar nuevos basureros de colores para que la gente pueda desechar correctamente la basura o cambiar grifos con fugas por nuevos que sean ahorradores de agua (Ver Anexo 4, Pág.179).

Capítulo III
Manual de gestión sostenible para El Sendero Glamping
Introducción

En la actualidad la conciencia ambiental es una prioridad para la mayoría de personas y empresas, es por eso que cada vez se crean más negocios de alojamiento sostenibles como los glampings, que buscan brindar nuevas experiencias de viaje únicas y sostenibles en entornos naturales, pero con la comodidad de un hotel de 5 estrellas.

Por esta razón el manual de sostenibilidad que se propone en el presente capítulo será un recurso muy importante para el propietario de “El Sendero Glamping” puesto que ayudará a implementar prácticas sostenibles que minimizarán el impacto de la actividad turística en el Parque Nacional Cajas desde una perspectiva ambiental, así como optimizará los recursos del emprendimiento.

El objetivo del presente capítulo es diseñar un manual de gestión sostenible que será aplicable a esta empresa y posiblemente a otras de características similares, abarcando los 3 pilares de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental; en el contenido se va a encontrar procesos para la gestión de residuos, conservación de los espacios naturales y contribución a la economía de las poblaciones locales.

Manual de gestión sostenible para El Sendero Glamping

3.1 Objetivo

Instruir a El Sendero Glamping en el funcionamiento de sus operaciones diarias con respecto a la gestión sostenible, basado en el Estándar de Rainforest Alliance para reducir impactos negativos en el medio ambiente.

3.2 Alcance

El presente manual de gestión sostenible será socializado con el Ing. Juan Diego Proaño, administrador y propietario de El Sendero Glamping. Así mismo, será compartido con todo el personal del establecimiento.

3.3 Metodología

Este manual tiene un enfoque cualitativo, puesto que ha sido realizado bajo la investigación sobre las actividades y operatividad del establecimiento, también se mantuvieron múltiples entrevistas y conversaciones con el propietario/administrador y el personal del establecimiento; y debido a las diversas visitas a este establecimiento realizadas por parte de las investigadoras del presente trabajo de titulación, se ha aplicado también el método de la observación directa.

3.4 Formato

El presente manual será redactado en forma clara y sencilla para la comprensión del lector. El tamaño elegido para este es de 16 cm de ancho x 9 cm de alto. Para el formato del manual se utilizarán dos tipografías, la fuente “Playfair Display” para los títulos y subtítulos y “Montserrat Light” para el contenido, estas fuentes fueron elegidas para concordar con la personalidad del establecimiento.

El tamaño de las fuentes a utilizar será de la siguiente manera: en los títulos 60, en subtítulos 50 y los textos 30; de esta forma se facilitará la lectura y comprensión del contenido. No se emplearán gráficos dentro del manual, ya que será textual en su totalidad, esta decisión se ha tomado en conjunto con Juan Diego Proaño, administrador del establecimiento.

Para la versión física del manual se utilizará papel offset blanco porque resulta muy accesible y es uno de los más empleados en las editoriales, para la encuadernación se utilizará la técnica de empastado con tapa dura y el interior de las tapas será de papel, el objetivo es que el manual tenga buena calidad y presencia además de durabilidad.

Ilustración 74

Gama de colores



Ilustración 74 Gama de colores

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Marquez Guerrero

Fuente: Propia

Fecha: 05 de julio de 2023

3.5 Estructura

3.5.1 Índice

3.5.2 Propósito del manual

3.5.3 Términos y definiciones

3.5.4 Ámbito empresarial

3.5.4.1 Sistema de gestión sostenible

3.5.4.2 Gestión de la calidad

3.5.4.3 Gestión de recursos humanos

3.5.4.4 Gestión de seguridad

3.5.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo

3.5.4.6 Salubridad en servicios de alimentos y bebidas

3.5.4.7 Gestión sostenible de proveedores

3.5.4.8 Educación para la sostenibilidad

3.5.5 Ámbito sociocultural

3.5.5.1 Contribución al desarrollo local

3.5.5.2 Legalidad y ética de las prácticas laborales

3.5.5.3 Respeto a las culturas y poblaciones locales

3.4.5.4 Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural.

3.5.6 Ámbito medioambiental

3.5.6.1 Cambio climático

3.5.6.2 Uso racional del agua

3.5.6.3 Uso racional de la energía

3.5.6.4 Protección de la biodiversidad

3.5.6.5 Conservación de áreas naturales

3.5.6.6 Prevención de la Contaminación

3.5.6.7 Manejo responsable de los desechos sólidos

3.5.7 Asignación de responsabilidades

3.5.2 Propósito

Este manual ha sido elaborado con la finalidad de que el establecimiento cuente con una guía para mejorar sus actividades diarias en torno a las buenas prácticas, garantizando que sea un establecimiento más amigable con el entorno, incluso socialmente y rentable económicamente.

Para complementar el uso del manual se deben implementar procedimientos sistemáticos que ayudarán a estandarizar los procesos en cada departamento del establecimiento, estos se detallarán en manuales de procesos para cada área del glamping.

3.5.3 Términos y definiciones

- **Cadena de frío:** son las etapas en la producción y distribución de alimentos en las que se mide su temperatura para garantizar la seguridad alimentaria, esto para que los alimentos sean seguros para el consumo.

- **Domo:** es un alojamiento en forma de cúpula creado con barras de madera que forman triángulos, suelen tener también una parte forrada con material transparente.
- **Entorno:** Es el sinónimo de medio ambiente, hace referencia a aquello que rodea a alguien o a algo.
- **Estandarización:** Es un proceso mediante el cual se ajusta, se adapta o se estandariza algún producto, servicio o proceso.
- **Gases de efecto invernadero (GEI):** son gases que absorben y emiten radiación, este proceso es la causa del efecto invernadero. Estos gases son vapor de agua (H₂O), dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) y el ozono (O₃).
- **Gestión de calidad:** es el conjunto de información, acciones y herramientas que están unidas con el fin de lograr un objetivo en común de la mejor manera que se pueda.
- **Gestión sostenible:** son los principios y valores humanos, medioambientales y éticos, su objetivo es brindar a la sociedad referencias para el desarrollo sostenible de establecimientos y comunidades.
- **Medio ambiente:** es el espacio en el que se desarrolla la vida y que condiciona sus circunstancias vitales.
- **Método PEPS:** método usado en el área de alimentos y bebidas, significa primero en entrar, primero en salir, los productos que llevan más tiempo en las bodegas son los que se deben usar primero.

- **Sostenibilidad:** significa el equilibrio en el uso de los recursos naturales, que una especie no explote un producto o recurso más allá de su límite de renovación, para no perjudicar las necesidades de las generaciones futuras.
- **Tipy:** tipi o tepee es una tienda cónica de barras de madera o metal y cubierta de materiales resistentes al clima, como plástico grueso.

3.5.4 Ámbito empresarial

3.5.4.1 Sistema de gestión sostenible

- Implementar un sistema de gestión sostenible “SGS” a largo plazo, por ejemplo, el SGS EMAS plus, este modelo permite la documentación y sistematización de aspectos sociales, ambientales y económicos de la actividad en la empresa garantizando que este sea el único sistema aplicado; además es un modelo participativo que ayuda a la mejora continua y brinda eficacia y eficiencia en los procesos.
- Establecer políticas que aborden temas clave para la sostenibilidad, por ejemplo, optimizar el uso de recursos tecnológicos, naturales y humanos.
- Determinar una misión y visión empresarial sostenibles.
- Capacitar al personal en temas de gestión sostenible.

3.5.4.2 Gestión de la calidad

- Mejorar la calidad de los productos y servicios acorde a las necesidades del cliente.
 - Implementar un sistema que asegure la calidad de los productos y servicios ofertados, mediante un autocontrol, es decir, verificar cada una de las actividades que se realizan antes, durante y después de la entrega del servicio.
 - Establecer estándares de calidad.
 - Hacer un registro y seguimiento de reservas a través de Customer Relationship Management o CRM, son plataformas que permiten optimizar la interacción entre la empresa y los clientes de manera electrónica u online, un buen ejemplo es Kommo, este CRM permite gestionar los mensajes de facebook messenger, instagram y whatsapp en una sola aplicación.
 - Implementar un plan de mantenimiento predictivo y correctivo, el mantenimiento predictivo es una técnica que usa el análisis de datos para detectar posibles fallos o defectos en los equipos y se solucionan antes que ocurra la falla, mientras que el mantenimiento correctivo es corregir una falla cuando ya ha afectado al equipo. El objetivo de la implementación de estos planes es evitar fallas graves o irreparables en la maquinaria del establecimiento, lo que causaría grandes gastos para la reparación o el reemplazo del equipo dañado, por ejemplo, se debería revisar constantemente las estufas y refrigeradores para evitar pérdidas de alimentos y posibles accidentes.
 - Realizar monitoreos de los resultados de las actividades operativas diarias.
-

- Monitorear periódicamente los resultados del programa de mantenimiento preventivo.
- Mantener un registro de las deficiencias o fallas que se han detectado en las operaciones diarias.
- Mantener un registro de consumo de los insumos usados en la operación diaria.
- Diseñar nuevas formas de evaluar la satisfacción del cliente.
- Designar un área independiente para recepción.
- Añadir gafetes al uniforme para identificar a cada empleado.
- Añadir un apartado con opciones vegetarianas y veganas al menú.

3.5.4.3 Gestión de recursos humanos

- Establecer un departamento de recursos humanos.
- Diseñar un programa de administración de recursos humanos.
- Documentar las descripciones de cada puesto de trabajo, evitando requisitos discriminatorios.
- Implementar un proceso formal de reclutamiento y selección de personal.
- Inducir de manera formal a los nuevos empleados.
- Crear un programa de capacitación que contemple técnicas de sostenibilidad.
- Elaborar un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades y falencias del personal.

- Evaluar periódicamente al personal para conocer el resultado de las capacitaciones.
- Implementar un programa de incentivos para mejorar el desempeño del personal.

3.5.4.4 Gestión de seguridad

- Implementar un programa de seguridad de acuerdo a la operatividad del establecimiento.
 - Capacitar a los empleados para actuar ante una emergencia médica.
 - Realizar un análisis y documentación que permita identificar los factores de riesgo que conllevan sus actividades.
 - Identificar los riesgos contemplando factores que afecten la seguridad tanto de los clientes, empleados como infraestructura.
 - Prever cada uno de los equipos e insumos necesarios que respalden la implementación del programa de seguridad.
 - Constatar que los riesgos y accidentes se minimicen a través del programa de seguridad implementado.
 - Capacitar al personal para el uso del botiquín de primeros auxilios.
 - Situar los extintores en sitios visibles y de fácil acceso.
 - Reactivar el botón de emergencia situado en el restaurante.
 - Contratar un seguro para cubrir potenciales riesgos dentro del establecimiento.
-

- Involucrarse en programas locales de seguridad turística.
- Implementar señalética de evacuación ante emergencias, la señalética de evacuación proporciona información relativa a las salidas de emergencia, primeros auxilios y dispositivos de salvamento, estas son de forma rectangular y color verde con pictogramas blancos; indican salidas de emergencia, lugares donde no hay salida, señales de primeros auxilios como camillas, duchas de seguridad, extintores y alarmas.
- Realizar simulacros constantemente.
- Exhibir las indicaciones de seguridad a seguir en caso de una emergencia.
- Verificar que la salida de emergencia a implementar sea visible en la oscuridad y esté libre de obstáculos.

3.5.4.5 Gestión de comunicación y mercadeo

- Mejorar los mecanismos de comunicación utilizados para promocionar su establecimiento sostenible.
- Establecer un plan de comunicación y mercadeo definiendo estrategias básicas que promuevan su perfil sostenible.
- Implementar a sus materiales de comunicación y mercadeo al menos un idioma más, pudiendo ser este el inglés.
- Verificar que la información compartida en los medios sea veraz.
- Emplear nuevos mecanismos de fidelización de clientes.
- Analizar el perfil de los clientes que ya han usado el establecimiento.

3.5.4.6 Salubridad en servicios de alimentos y bebidas

- Mejorar el protocolo de manejo seguro e higiénico de alimentos, se pueden realizar las siguientes acciones:

- ❖ Verificar las características organolépticas de los productos y rechazar aquellos que estén en estado de descomposición.

- ❖ Revisar la fecha de caducidad de los productos.

- ❖ No colocar ningún producto en contacto con el piso.

- ❖ Los alimentos enlatados no deben tener golpes ni abolladuras.

- ❖ Los alimentos secos como cereales, harina y azúcar deben estar secos para almacenarlos porque la humedad provocaría la proliferación de moho.

- ❖ No se deben aceptar recipientes rotos.

- ❖ Para almacenar los alimentos se debe seguir las indicaciones del fabricante.

- ❖ Guardar los productos de limpieza lejos de los alimentos.

- Implementar un protocolo que asegure el manejo higiénico de los alimentos y bebidas.

- Analizar la cantidad de agua empleada en el establecimiento ya sea mensual o anualmente.

- Implementar nuevos equipos que permitan mantener la cadena de frío de los alimentos, es decir, el establecimiento debe contar con refrigeradores y congeladores para el almacenamiento de carnes y otros alimentos congelados. Las carnes frescas

como el pollo se deben guardar a 5°C y los alimentos congelados a -18°C, los alimentos cocidos se deben almacenar encima de los crudos para evitar la contaminación cruzada y se debe evitar guardar comida caliente en los frigoríficos.

- Restringir el paso a cocina a personas que no usen el uniforme completo.
- Incorporar nuevas técnicas de almacenamiento de alimentos.
- Estandarizar procedimientos de almacenamiento de alimentos según

requerimientos.

- Revisar diariamente el estado físico de los alimentos perecederos.

3.5.4.7 Gestión sostenible de proveedores

- Contratar de preferencia proveedores con principios de sostenibilidad.
- Implementar una política de compra que promueva la contratación de

proveedores sostenibles. Pudiendo ser buenos candidatos los siguientes: Holcim S.A., Ecuaminerals, Duraplast S.A., Ecuallife company Tourcert, Graitman, Avider S.A., Almanetax S.A., Distribuidora Santa Ana; contactando cada una de estas con facilidad a través de sus redes sociales.

- Realizar un seguimiento anual a los proveedores con los que se trabaja.
- Evaluar la calidad y desempeño de los proveedores contratados, usando el modelo Carter 10¹Cs que permite realizar una evaluación donde se abarca: capacidad, competencia, consistencia, control del proceso, compromiso con la calidad, cash(efectivo), costo, cultura, clean (limpieza), comunicación efectiva.

- Verificar que los proveedores cumplan con los parámetros de salubridad alimentaria.

3.5.4.8 Educación para la sostenibilidad

- Implementar capacitaciones periódicas para todos los colaboradores sobre la sostenibilidad.
- Realizar actividades que promuevan la educación de comportamientos y hábitos sostenibles.
- Definir metas y actividades de educación para la sostenibilidad.
- Motivar al personal y huéspedes a colaborar en programas de educación para la sostenibilidad.
- Proveer el establecimiento con materiales didácticos o informativos.
- Promover hábitos basados en la sostenibilidad dentro del establecimiento.

3.5.5 Ámbito sociocultural

3.5.5.1 Contribución al desarrollo local

- Promover el desarrollo de la economía local incitando a los huéspedes a visitar y consumir en lugares de la zona, además de, continuar apoyando a la venta de artesanías locales.
- Evaluar y dar oportunidades laborales a las personas de la localidad.

- Analizar la posibilidad de contratar proveedores locales al menos en lácteos.
- Incorporar dentro del establecimiento artesanías producidas localmente e incentivar su venta.
- Participar en actividades que promuevan el desarrollo social y cultural.

3.5.5.2 Legalidad y ética de las prácticas laborales

- Asegurar a sus trabajadores.

3.5.5.3 Respeto a las culturas y poblaciones locales

- Desarrollar un código de conducta para los huéspedes en conjunto con las comunidades locales, en donde se indique lo que se permite dentro del área.
- Implementar medidas para evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Respetar al personal acorde a sus costumbres y tradiciones étnicas.
- Evaluar el grado de satisfacción y reclamos de las comunidades locales sobre las actividades que se llevan a cabo, por medio de una encuesta anual, en donde se realicen preguntas cerradas con escala de Likert, la escala es un método de medición usado para evaluar la opinión de las personas.

3.5.5.4 Rescate y protección del patrimonio histórico - cultural

- Realizar folletos con información sobre la historia del establecimiento.

- Dar mantenimiento a las estructuras religiosas presentes en el establecimiento.

- Implementar un tour guiado por el antiguo viacrucis.

3.5.6 Ámbito medioambiental

3.5.6.1 Cambio climático

- Informar a los clientes y empleados sobre el cambio climático.
- Promover actividades que promuevan la adaptación del establecimiento al cambio climático.

- Tomar acciones para disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero “GEI” provocadas por las actividades del establecimiento.

- Fomentar el uso de alternativas de transporte más limpias entre los clientes, empleados y proveedores.

3.5.6.2 Uso racional del agua

- Establecer un plan de uso racional del agua.
- Gestionar eficientemente el recurso agua para no desgastarlo, por ejemplo, se pueden instalar recipientes para recolectar el agua de lluvia para usarla en épocas de sequía, para limpiar los pisos y regar las plantas, instalar un sistema para reciclaje de aguas grises y tratar el agua del baño y la cocina, revisar constantemente que no existan fugas de agua y no tirar aceite usado ni baterías al agua para no contaminarla.

- Verificar el estado de todos los grifos de agua.
- Realizar un plan de mantenimiento correctivo para grifos de áreas de pesca.
- Implementar un plan de ahorro de agua, por ejemplo, cambiar los grifos actuales por llaves automáticas, sugerir a los huéspedes tomar duchas cortas para ahorrar agua, en cocina no enjuagar los platos antes de ponerlos en el lavavajillas, usar las lavadoras llenas, regar los jardines por la noche para evitar la evaporación del agua.
- Designar un responsable para el control de las operaciones de este recurso.
- Definir acciones para medir su consumo de agua.
- Involucrar al personal en actividades de ahorro de agua.
- Distribuir por todas las áreas del establecimiento infografías mostrando el aporte que pueden realizar en cuanto al cuidado del agua, motivando a los huéspedes al cuidado de esta.

3.5.6.3 Uso racional de la energía

- Considerar la posibilidad de utilizar a futuro energía renovable.
- Plantear el uso de fuentes alternativas.
- Implementar un plan de ahorro y uso racional de la energía, se puede sugerir acciones como cambiar los equipos viejos por nuevos que reduzcan el consumo de energía porque los electrodomésticos que tienen más de 20 años de antigüedad pueden consumir hasta 50% más electricidad que uno nuevo, aprovechar la luz natural

en el restaurante y las habitaciones, colocar sensores de apagado automático de las luces en todos los sectores del establecimiento.

- Definir nuevas metas para disminuir el uso de energía en áreas poco concurridas.
- Designar un responsable para la implementación de acciones para el ahorro de energía.
- Analizar y determinar las áreas que presenten mayor consumo de energía.
- Implementar información que motive al personal y huéspedes al ahorro de energía.

3.5.6.4 Protección de la biodiversidad

- Incrementar la protección de la biodiversidad presente en el establecimiento.
- Especificar a cada huésped y cliente la política establecida sobre la protección de biodiversidad.
- Implementar un plan de mantenimiento para las áreas verdes, este puede incluir:
 - ❖ Podar el césped y los árboles cada 15 días.
 - ❖ Regar las plantas ornamentales en el horario adecuado.
 - ❖ Fumigar para evitar las plagas.
 - ❖ Recoger las ramas y hojas secas que caen de los árboles.
 - ❖ Deshierbar los jardines.

- ❖ Usar señalética para el cuidado de las plantas.
- Implementar señalización que informe al huésped sobre las restricciones establecidas.
- Motivar al personal a cuidar la flora y fauna presente en el lugar.

3.5.6.5 Conservación de áreas naturales

- Colocar carteles informativos sobre la flora ubicada en las áreas verdes cercanas al establecimiento
- Diseñar un manual para el manejo y promoción de los espacios verdes del establecimiento.
- Gestionar correctamente las visitas a áreas naturales para minimizar impactos adversos.

3.5.6.6 Prevención de la Contaminación

- Utilizar productos de limpieza y desinfección que sean biodegradables en las operaciones diarias del establecimiento.
- Difundir las bondades del uso de abono orgánico a los habitantes del sector para evitar el uso de agroquímicos.

3.5.6.7 Manejo responsable de los desechos sólidos

- Reducir la cantidad de desechos sólidos que genera el establecimiento usando envases reutilizables, rehusando, realizando compostaje, etc.

- Establecer políticas de reciclaje para cada tipo de residuo generado en el establecimiento.
- Colocar recipientes para la correcta disposición de residuos sólidos en cada área donde estos se generen.
- Habilitar un área limpia y ordenada donde se puedan almacenar los desechos.

3.5.7 Asignación de responsabilidades

A continuación, se van a asignar acciones u objetivos de gestión sostenible para el personal que labora en el establecimiento, estos objetivos se han asignado de acuerdo a las necesidades detectadas en cada área para garantizar la mejora del establecimiento.

En el área de recepción:

- Designar a un responsable del departamento y que se desempeñe como recepcionista.
- Implementar un estándar de atención al cliente.
- Informar a los huéspedes sobre la importancia de la sostenibilidad y los impactos negativos en el medio ambiente que puede generar la actividad turística irresponsable.
- Implementar folletos o infografías sobre la sostenibilidad a la vista de los huéspedes, en donde se resuma la importancia de las acciones que se pueden evitar y realizar a favor de la misma.

- Desconectar los aparatos eléctricos cuando ya no están en horario de atención.

- Implementar un libro de sugerencias/quejas para los huéspedes.

En el área de restauración:

- Adquirir nuevos congeladores y refrigeradores para el almacenamiento de los alimentos de bajo consumo, así evitar el desperdicio de energía con los equipos antiguos.

- Realizar un plan de control de fugas de agua en tuberías e instalaciones.
- Realizar un plan de mantenimiento para cada uno de los electrodomésticos.
- Colocar señalética de ahorro y uso racional del agua cerca de los grifos, son tarjetas de forma rectangular o cuadrada en un fondo blanco con pictogramas azules, se puede colocar cerca de grifos, duchas y baños para dar un mensaje sobre el uso racional de agua como cerrar bien el grifo.

- Revisar continuamente que las estufas no estén encendidas cuando no se estén utilizando.

- Capacitar al personal periódicamente sobre el manejo correcto de alimentos.

- Rediseñar el protocolo de limpieza y desinfección de alimentos.
- Diseñar un manual de manipulación de alimentos.
- Brindar capacitaciones al personal sobre el manejo de desechos orgánicos e inorgánicos.

En el área de alojamiento:

- Contratar una persona para que se encargue de la limpieza y orden de los tipys, domos y habitaciones.

- Verificar periódicamente el estado de los baños compartidos.
- Revisar el estado de los amenities antes del check in y check out de los huéspedes.

- Verificar que los grifos de los baños compartidos estén bien cerrados cuando no se están utilizando.

- Desconectar la chimenea eléctrica cuando no se esté empleando el domo o tipy.

En el área de pesca:

- Colocar al menos dos basureros para que se pueda separar desechos orgánicos e inorgánicos.

- Separar y desechar correctamente los residuos de las truchas.
- Mantener limpias las piscinas de pesca.
- Revisar que no haya truchas muertas en las piscinas.
- Mantener en buen estado los equipos de pesca.

En el área de estacionamiento:

- Mantener limpia el área.
- Delimitar la cantidad de espacios en el parqueadero.
- Delimitar los espacios para aparcar.
- Designar un espacio para vehículos de personas con discapacidad.
- Utilizar esta área exclusivamente para el parqueo de vehículos.

De esta manera, se concluye que, en el ámbito empresarial, los 8 principios que se abordan conforman 124 criterios entre ordinarios y críticos, de los cuales El Sendero Glamping cumple con 73 criterios que representa el 58,8%, es decir un poco más de la mitad; no es un porcentaje alto, pero se puede justificar porque es un establecimiento que ha empezado sus operaciones recientemente y se encuentra en proceso de implementación de sistemas de gestión y políticas internas. Los 4 principios que se abordan en el ámbito sociocultural tienen 44 criterios de los que se cumplen 35 en la empresa, representando el 79,5%, es decir que la empresa se ha enfocado mucho en cumplir con los aspectos referentes a los empleados y la comunidad. Así también, en los 7 principios del ámbito ambiental se abordan 60 criterios de los que la empresa cumple con 41 que representa el 68,3% de cumplimiento, con estos porcentajes se puede asegurar que el administrador se está enfocando en ser un establecimiento responsable y sostenible.

Finalmente, se puede recalcar que este manual se ha elaborado en base a cada una de las falencias encontradas a lo largo de esta investigación y las visitas frecuentes al establecimiento durante seis meses y de acuerdo al estándar Preferred by Nature. Por lo tanto, se ha cumplido con el objetivo principal planteado de elaborar un manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos para El Sendero Glamping.

Conclusiones

Al finalizar este trabajo de investigación se han realizado las siguientes conclusiones:

1. El lugar donde opera El Sendero Glamping es una zona cercana al Parque Nacional Cajas, por ello su propietario optó por un establecimiento de alojamiento amigable con el medio ambiente y que no cause tanto impacto.
2. Al ser un establecimiento de reciente apertura cuenta con pocos empleados, ellos desempeñan varias funciones como recepción y cocina a la vez, es decir que son polivalentes.
3. El administrador del establecimiento está muy interesado en seguir mejorando la sostenibilidad de su empresa.
4. Algunos de los empleados del glamping no cuentan con formación en hospitalidad y hotelería, pero tienen experiencia en la cría de trucha.
5. El establecimiento no cuenta con manuales de políticas ni de procedimientos que ayuden al personal a estandarizar los procesos.
6. No hay tachos de basura de diferentes colores que ayuden al personal y a los huéspedes a reciclar de forma eficiente.
7. Los jardines y bosques se encuentran en buen estado de mantenimiento porque el personal conoce sobre el manejo de cultivos y suelos y no realizan actividades que causen impacto a la vegetación.

Recomendaciones

1. Se recomienda contratar a un administrador para que dirija y atribuya actividades del personal, se encargue de la contratación y despido del personal, gestione inventarios del establecimiento, supervise que los empleados operen correctamente, debido a que el actual administrador no siempre se encuentra en el establecimiento, por diversas actividades y reuniones que debe atender.
2. Delimitar las rutas de evacuación dejando ver con claridad las rutas de salidas, para que se pueda actuar rápida y eficazmente frente a una emergencia, como puede ser un sismo, incendio o algo similar.
3. De la misma manera, capacitar al personal sobre el uso de botiquín de primeros auxilios, sobre el uso del extintor para que el personal pueda estar preparado en caso de alguna emergencia.
4. Expandirse a nuevos targets de mercado, iniciando con sus materiales de comunicación y mercadeo, es posible hacerlo en otro idioma para el público extranjero, siendo el idioma universal el inglés. Esto además será un diferenciador frente a la competencia.
5. A pesar de que el target en el establecimiento en su mayoría es nacional, no se debe olvidar que hay visitas de extranjeros, por lo que se debe contar con una persona que domine al menos dos idiomas para que se pueda comunicar de manera correcta con estos huéspedes.

6. Se deberían implementar actividades educativas dentro del establecimiento para promover comportamientos sostenibles por parte de los huéspedes, debido a la ubicación geográfica del establecimiento.
7. Para reducir la contaminación por las fogatas se recomienda que se encienda el fuego desde la parte de arriba y se deje encender lentamente la leña hasta llegar a los troncos de la parte inferior.
8. Hacer una nueva instalación de los sistemas de llaves de agua del área de lavado de la trucha, ya que la llave se encuentra en un estado deteriorado.
9. Usar más los focos ahorradores, ya que iluminan igual que los incandescentes y consumen 75% menos energía.
10. Aprovechar la luz natural del día mediante las ventanas, y mantener el uso de colores claros en paredes, techos, pisos y mobiliario.
11. Sustituir los inodoros del baño del área de pesca, ya que estos baños al ser antiguos usan más agua, aproximadamente 8 a 10 litros de agua por descarga, por lo que es recomendable instalar inodoros actuales para evitar el desperdicio.
12. Informar a los huéspedes que solo se permite quemar madera en las fogatas, para así evitar que se arrojen en la fogata residuos plásticos u otros materiales contaminantes.
13. Capacitar al personal sobre la importancia de un correcto reciclaje de desechos sólidos, de manera que se sientan comprometidos con ello.

Referencias

- Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos. (4 de mayo de 2023). *El humo de leña y su salud*. <https://espanol.epa.gov/espanol/el-humo-de-la-lena-y-su-salud#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20humo%20de%20le%C3%B1a%3F,-Detectores%20de%20mon%C3%B3xido&text=El%20humo%20de%20la%20le%C3%B1a%20que%20no%20se%20quema%20por,CO%20es%20inodoro%20e%20inoloro.>
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (marzo de 2020). *Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos [Archivo PDF]*. https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/PROTOCOLO_ESTABLECIMIENTOS_ALI_M_COLECTIVA.pdf
- Angelini, A. (2023). *Luxury Tourism in sustainable accommodation – what can compromise the tourist experience? An analysis of glamping in Italy*. Doi: 10.7433/S120.2023.02
- BBVA. (15 de noviembre de 2023). *¿Qué es la Certificación Rainforest Alliance? Garantía de productos sostenibles*. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/certificacion-rainforest-alliance-garantia-de-productos-sostenibles/>
- Best Trip Ecuador. (27 de septiembre de 2018). *Laguna La Toreadora*. <https://besttripecuador.com/laguna-la-toreadora/blog>
- Cadena 88. (s.f.). *Tipo de interruptores: clasificación y usos*. <https://www.cadena88.com/es/consejos-y-trucos/tipos-de-interruptores>
- Cotococha. (s.f.). *Rainforest Alliance*. http://www.cotococha.com/es/rainforest_alliance.php#:~:text=Rainforest%20Alliance%20trabaja%20con%20hoteles,su%20avance%20hacia%20esta%20meta.
- Del Golfo, M. (s.f.). *Conoce los beneficios de elegir un sanitario de doble descarga*. <https://www.mndelgolfo.com/blog/reportaje/conoce-los-beneficios-de-elegir-un-sanitario-doble-descarga/>

- Dol, I., Guerra, D., Guevara, R. (27 de noviembre de 2013). *Medio ambiente: conceptos básicos* [Archivo PDF]. <https://udelar.edu.uy/retema/wp-content/uploads/sites/30/2014/01/Talleres-2013-Introducci%C3%B3n.pdf>
- Ecología y Desarrollo. (noviembre de 2006). *Sistema de Gestión Sostenible*. https://ecodes.org/documentos/Manual_Basico_SGS_11.2006.pdf
- Ecologismos. (7 de enero de 2014). *Aprovechar las cenizas como abono*. <https://ecologismos.com/aprovechar-las-cenizas-como-abono/>
- Etapá. (2023). *Parque Nacional Cajas*. <https://www.etapa.net.ec/informacion/parque-nacional-cajas>
- Freeman. (2019). *Historia de las carpas o tiendas de campaña*. <https://freeman.la/historia-de-las-carpas-o-tiendas-de-campana-cual-es-su-origen/>
- Fundación Chile. (s.f.). *Refrigeración eficiente*. <https://fch.cl/iniciativa/refriclaje/>
- Google Sites. (s.f.). *Parque Nacional Cajas – Atractivos Turísticos*. <https://sites.google.com/unemi.edu.ec/parque-nacional-cajas/attractivos-tur%C3%ADsticos?pli=1>
- Hirano, Y. (2023). Development and current situation of Forest Use by Camping sites in Japan. *Journal of the Japanese Forestry Society*. Doi: 10.4005/jjfs.105.76
- Iturbe, M. (30 de marzo de 2023). *Tipo de inodoro para baño >> Del clásico al inteligente*. <https://www.caloryfrio.com/bano-agua/sanitarios-bano/tipos-inodoro-bano.html>
- Jácome, J. (2021). *El Glamping, como tendencia de turismo en el Ecuador*. <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1130/1221>
- Kommo. (2023). *CRM de ventas conversacionales*. <https://www.kommo.com/es/>
- Martínez Quintana, V. (2017). El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible. *Arbor*, 193 (785): a369. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>
- Ministerio del Ambiente. (2015). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Parque Nacional Cajas*. <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/areas-protegidas/parque-nacional-cajas>

Ministerio del Ambiente. (enero de 2018). *Actualización del Plan de Manejo del Parque Nacional Cajas* [Archivo PDF]. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/ACUERDO-001-ANEXO-PAQUE-NACIONAL-CAJAS.pdf>

Ministerio de Obras Públicas. (s.f.). *Plan de Manejo Integral del Parque Nacional Cajas*. ftp://ftp.puce.edu.ec/facultades/CienciasExactas/ECYMRN/LECTURAS/PLANES%20DE%20MANEJO/Cajas_PM%20Int.%20PNC.pdf

Naciones Unidas. (s.f.). *¿Qué es el cambio climático?*
<https://www.un.org/es/climatechange/what-is-climate-change>

Preferred by Nature. (25 de junio de 2019). *Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos* [Archivo PDF].
https://preferredbynature.org/sites/default/files/2022-02/TO-02_PBN%20Sustainable_%20Tourism_Standard%20_for_%20Accommodations_%2025Jun2019%20SPA.pdf

Rumbo Sostenible. (2023). *¿Qué es la gestión sostenible?*
<https://www.rumbosostenible.com/gestion-sostenible/que-es-la-gestion-sostenible/>

The Bath. (s.f.). *¿Qué son los inodoros de tanque bajo?*
<https://www.thebath.es/blog/que-son-los-inodoros-de-tanque-bajo/>

Tirira, D. (2007). *Guía de campo de los mamíferos del Ecuador*. Ediciones Murciélago Blanco. Quito – Ecuador. 576 pp.

Vencerámica. (s.f.). *Inodoro rimini ef con botón lateral*.
<https://venceramica.com/producto/inodoro-rimini-ef-con-boton-lateral/>

Wiki Explora. (28 de noviembre de 2018). *Valle de Burines – Osohuayco*.
https://www.wikiexplora.com/Valle_de_Burines_-_Osohuayco

Anexos

Anexo A: Resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 30 de noviembre de 2022
Código: UC-CD-RES-0139-2022

Señoritas:
Laura Valeria Galarza Medina
Lucía Aracely Márquez Guerrero
Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Universidad de Cuenca
Presente. –

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 30 de noviembre de 2022, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas-Ecuador, 2022”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo a la Dra. Alexandra Galarza Torres.

Se les recuerda a las señoritas: Laura Valeria Galarza Medina, que a la presente fecha está incurso, en el periodo de prórroga, es decir en los primeros seis meses que comprenden (septiembre 2022 – febrero 2023); los segundos seis meses que comprenden (marzo 2023– agosto 2023); y, luego de transcurrido éste periodo perderá la gratuidad y deberá cursar y aprobar la actualización de conocimientos; y, Lucía Aracely Márquez Guerrero, que a la presente fecha está incurso, en el segundo periodo de prórroga, es decir en los segundos seis meses que comprenden (septiembre 2022 – febrero 2023); y, luego de transcurrido éste periodo perderá la gratuidad y deberá cursar y aprobar la actualización de conocimientos.

Para desarrollar y sustentar el trabajo de titulación tiene un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio.

Atentamente,


Mg. Ana Lucía Serrano López
DECANA


Dra. María Dolores Insch Quintero
SECRETARIA ABOGADA

c.c.: Mg. Ana Lucía Serrano López, Decana de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Director/a de Carrera
Director/a de trabajo de Titulación: Dra. Alexandra Galarza Torres.
Tribunal: Mg. Santiago Carpio / Mg. Patricia Cazorla
Asistente de Gestión de Carrera

Anexo B: Diseño aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad



Universidad de Cuenca

**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad Carrera
de Hotelería**

Tema:

Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

Autores:

Laura Valeria Galarza Medina

Lucia Aracely Márquez Guerrero

Línea de investigación: Sostenibilidad en el ámbito turístico y de la hospitalidad

Proyecto de intervención previo a la obtención de título de:

Licenciado en Hotelería

Tutor(a):

PhD. Alexandra Galarza Torres

Cuenca–Ecuador Octubre, 2022

1. Título del proyecto de intervención

Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

2. Nombre de los estudiantes

Laura Valeria Galarza Medina (valixitacampoverde2@gmail.com)

Lucia Aracely Márquez Guerrero (luciaracelymarquez@gmail.com)

3. Resumen del proyecto de intervención

A lo largo del tiempo, el ser humano se ha caracterizado por la necesidad de viajar de un lugar a otro, para satisfacer sus necesidades o como forma de entretenimiento, esta última opción ha permitido la creación de distintos establecimientos que brindan alojamiento y otros para recreación. Debido a esta situación, la industria hotelera ha crecido de forma considerable en todo el mundo y gracias a la concientización sobre el medio ambiente que se ha dado en los últimos años, se han creado nuevas formas de alojamiento como campings, glampings y otras formas de alojamiento ambientalmente amigables para enclaves de naturaleza.

En los últimos años en Ecuador se han desarrollado nuevos emprendimientos de alojamiento, cuya premisa es la de generar el menor impacto ambiental en la naturaleza, así se pueden identificar entre ellos los denominados “glamping” cuyo significado esboza una fusión entre las palabras glamour y

camping, tiene como finalidad el disfrute de la naturaleza y la libertad de un campamento que brinde comodidad de un hotel de lujo. Este tipo de alojamientos se han vuelto populares en lugares como la Amazonía y en algunos lugares de la sierra ecuatoriana.

El Sendero Glamping se inauguró en 2021, está ubicado en el Km 15 vía al Cajas (5R XR+86M). Este establecimiento se ubica cerca del Parque Nacional Cajas, siendo un área protegida por el Estado Ecuatoriano debido a su gran biodiversidad y humedales de gran importancia de los cuales se forman dos de las principales cuencas hídricas de Cuenca, Tomebamba y Yanuncay, además posee más de 2000 cuerpos lacustres (Etapa, 2022).

Este proyecto se va a desarrollar empleando una metodología cualitativa mediante información recolectada en línea y entrevistas. Sobre la historia, funcionamiento, servicios e infraestructura de “El Sendero Glamping”. Así mismo, sobre características más relevantes del Parque Nacional Cajas.

Para realizar el proyecto se usará el estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para alojamientos. Esta es una guía de Rainforest Alliance una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la conexión que surge de los negocios, la agricultura y los bosques, con el fin de crear un mundo donde las personas y la naturaleza prosperen de la mano. Además, esta organización está

construyendo una alianza para proteger los bosques, la biodiversidad, para que se tomen acciones sobre el clima, sobre todo se promueva los derechos y mejore las condiciones de vida de la población rural.

Esta guía es una colaboración entre Rainforest Alliance y Preferred by Nature, esta última es una organización sin fines de lucro creada después de la Cumbre de la Tierra en 1992, su objetivo es lograr una mejor gestión en el uso del suelo y promover prácticas empresariales que beneficien a las personas, la naturaleza y el clima (Preferred by Nature, 2022). La primera versión de esta guía se llama “Estándar para Hoteles y Servicios de Alojamiento de Rainforest Alliance” creada en 2015, sin embargo, para este proyecto se usará la última versión publicada en 2019.

Finalmente, el objetivo del presente proyecto es realizar un manual basado en el estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para alojamientos de Rainforest Alliance, a través de la aplicación de la misma y el análisis de la situación del establecimiento. Con el fin de reducir los impactos negativos hacia el medio ambiente generados por el establecimiento, y además que en un futuro el establecimiento pueda ser candidato a la certificación por parte de Preferred by Nature o Rainforest Alliance.

4. Planteamiento del proyecto de intervención

Glamping es una experiencia de hospedaje de lujo caracterizada como una opción más ecológica y de menor impacto ambiental, debido a que muchos de estos hacen uso de materiales orgánicos y la implementación de energías renovables. Este tipo de hospedajes se convierte en una variante del turismo de naturaleza, por lo cual se ubican en espacios abiertos, dentro de bosques, parques nacionales, pero con servicios de altísimo nivel.

La situación actual del mundo en general es crítica, el cambio climático está trayendo consigo desastres naturales y destrucción de ecosistemas, por eso es importante que poco a poco se disminuya el impacto que se genera sobre ellos, para conservar las áreas naturales por algunos años más (Naciones Unidas, s.f.)

El Parque Nacional Cajas es considerado Patrimonio Natural del Estado y constituye una de las áreas silvestres con mayor importancia para mantener el equilibrio del ambiente y su alteración tendría graves consecuencias en la vida. Además, es uno de los principales humedales del cantón, es decir que la mayoría de cuencanos dependen de la conservación de esta zona para poder disfrutar del agua en sus casas (Etapa, 2022).

Si bien es cierto, el glamping constituye uno de los establecimientos considerados como de menor agresión al ambiente, el propósito final de este

proyecto de titulación es ayudar a reducir el impacto ambiental a la menor cantidad posible. Al ser reciente la apertura de El Sendero Glamping, carece de manuales de funcionamiento, protocolos de servicio y limpieza. Así, este proyecto será de gran utilidad en este glamping y en establecimientos similares.

5. Revisión bibliográfica

Para definir el concepto de glamping se utilizará el artículo de Negrete (2022). *Qué es el Glamping*. Fuente en la que se muestra el origen y evolución del glamping, y también describe los tipos y demás características que contiene. De tal manera que esta será una de las fuentes más relevantes para entender sobre el término glamping.

Así también, el artículo de Ochoa (2022). *Glamping: la nueva forma de acampar con lujo*. En el cual se presenta de manera sintética el concepto y características más relevantes a tener en cuenta. Por lo que, también así profundizaremos el concepto del glamping.

Mediante el artículo publicado por el Ministerio del Ambiente (2015). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. Se demostrará la importancia del Parque Nacional Cajas para los habitantes de la ciudad y las diferentes actividades que se pueden realizar allí; además de las razones por las que este lugar es un área protegida.

Con la entrevista de Juan Diego Proaño (2022). Se establece la historia de El Sendero Glamping, desde su fundación hasta la actualidad y visión a futuro sobre el establecimiento.

Por otro lado, la página web oficial de RAINFOREST ALLIANCE (2022). *Rainforest Alliance*. Fuente en la que se da conocer su propósito, características, ámbitos a los que está relacionado y sobre todo se presenta las guías que crearon para regular ciertas actividades. Siendo esta la principal fuente para entender esta organización.

Otra de nuestras fuentes será la guía de Rainforest Alliance (2019). *Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos*. Contiene parámetros basados en tres ámbitos, los cuales se dividen en principios y criterios. Por lo que, la guía es la principal fuente para el diseño de nuestro manual.

Así también, la página oficial BBVA (2022). *¿Qué es el turismo sostenible?* Donde se especifica el concepto y el origen del turismo sostenible. Enumerando los impactos y objetivos que conlleva. De manera que esta fuente representa una de las bases para este proyecto.

El texto de Garmendia (2022). *Evaluación del impacto ambiental*. Define el impacto ambiental y las variaciones que hacen que un factor sea considerado como impacto ambiental, siendo fundamental para tener claro este concepto.

Finalmente, Martínez Quintana (2017). *El Turismo de Naturaleza: Un Producto Turístico Sostenible*. Brindará una amplia perspectiva sobre la importancia del turismo de naturaleza y cómo está relacionado con el desarrollo y el turismo sostenible. Refiriendo también a los hábitats naturales, parques nacionales, reservas protegidas, ecoturismo y otros.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

1. Elaborar un manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos.

6.2 Objetivos Específicos

2. Conocer las características de El Sendero Glamping
3. Diagnosticar la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en el establecimiento de alojamiento
4. Aplicar la guía “Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos” de Rainforest Alliance en el establecimiento.

5. Proponer un manual de gestión sostenible para el establecimiento.

6.3 Metas

Presentar una propuesta de manual de gestión sostenible para El Sendero Glamping, para que Juan Diego Proaño y su equipo de trabajo apliquen dicho manual a su establecimiento y ayudar a que el establecimiento reduzca su impacto ambiental en el Parque Nacional Cajas.

6.4 Transferencia de resultados

Esta investigación será entregada en formato físico y digital al Centro de Documentación “Juan Bautista Vásquez” de la Universidad de Cuenca, para su uso conveniente por parte de estudiantes y docentes interesados. Además, se entregará el Manual al administrador del glamping para que lo aplique. Así mismo, se espera que este manual sirva y se aplique en cualquier establecimiento de este tipo.

6.5 Impacto

Dentro de los impactos que genera la aplicación del proyecto de intervención en El Sendero Glamping, se pueden mencionar los de tipo ambiental, de manera que los servicios y productos que ofrece el establecimiento contribuyan y prosperen a la par con la naturaleza, sin que esta se vea afectada y se conserve cada vez mejor para nuestra futura sociedad.

En el ámbito empresarial será un ejemplo a seguir para otros establecimientos a futuro en este mismo sector y además servirá para capacitar a la comunidad local. Del mismo modo, aportar un cambio en la sociedad con respecto a la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente; iniciando con los huéspedes y la población local.

7. Técnicas de trabajo

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo. En primer lugar, se va a realizar una investigación documental sobre la historia del establecimiento y las características generales del Parque Nacional Cajas a través de libros y artículos en línea. Para reforzar la información que se obtenga en línea se realizarán entrevistas semi estructuradas al propietario/administrador del establecimiento.

Finalmente, se empleará el “Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos” de Rainforest Alliance, como fuente de información para crear nuestro propio manual en base a las características del alojamiento; considerando los aspectos que se pueden cumplir a corto y largo plazo.

8. Bibliografía

American Psychological Association. (2020). *Guía Normas APA 7a Edición*. Normas-apa-org. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion>

Antón, D. (2017). *Turismo sostenible: ¿nos vamos de Glamping?* <https://www.cienciasambientales.com/es/noticias-ambientales/turismo-sostenible-glamping-13993>

BBVA. (s.f.). *¿Qué es el turismo sostenible? Un modelo respetuoso con el planeta.* <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>

Boscoboinik, A. y Bourquard, E. (2018). *Glamping and Rural Imaginary.*

Universidad de Fribourg.

https://www.academia.edu/6876395/Glamping_and_Rural_Imaginary

Cotocha. (s.f.). *Rainforest Alliance.* https://docs.google.com/document/d/1EpjyGwTU6_r2x_4qw1t4ee2FsefHsMhJK38Mhhof49M/edit?pli=1#

De la Luz, Y. (2017). *¿Qué es el Glamping? La nueva forma de hacer turismo de naturaleza.* <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-glamping-la-nueva-forma-de-hacer-turismo-de-naturaleza/>

Entorno turístico staff. (2017). *¿Qué es el Turismo Sostenible?* <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-sostenible/>

Etapá. (2022). *Parque Nacional Cajas.* <https://www.etapa.net.ec/informacion/parque-nacional-el-cajas/biofisico-cultural/limnologia>

Etapá. (2022). *Parque Nacional Cajas, Información.* <https://www.etapa.net.ec/informacion/parque-nacional-el-cajas>

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. (s.f.). *Líneas de investigación.*

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

- Negrete, G. (2022). *¿Qué es el glamping?* <https://viajerelampago.com/que-es-el-glamping/>
- Martínez Quintana, V. (2017). *El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible*. *Arbor*. <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3002>
- Milohnić, I., Bonifačić, J. C., & Licul, I. (2019). *Transformation of camping into glamping—trends and perspectives*. *Tourism in South East Europe*.
- Ministerio del Ambiente. (2022). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/parque-nacional-cajas>
- Mundo Diners. (2022). *La opción para disfrutar de la naturaleza sin sacrificar comodidad y hasta tener ciertos lujos*. <https://revistamundodiners.com/glamping-ecuador/>
- Ochoa, A. (2022). *Glamping: la nueva forma de acampar con lujo*. <https://www.admagazine.com/articulos/glamping-la-nueva-forma-de-acampar-con-lujo>
- Preferred by Nature. (2022). *Estándar de Turismo Sostenible y Actualizaciones*. <https://preferredbynature.org/es/certification/sustainable-tourism/estandar-de-turismo-sostenible-y-actualizaciones>
- Preferred by Nature. (2019). *Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos*. https://preferredbynature.org/sites/default/files/2022-02/TO-02_PBN%20Sustainable_%20Tourism_Standard%20_for_%20Accommodations_%2025Jun2019%20SPA.pdf

- Rainforest Alliance. (s.f.). *Nuestros impactos*. <https://www.rainforest-alliance.org/impact/>
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Sobre nosotros*. <https://www.rainforest-alliance.org/es/sobre-nosotros/>
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Transformando prácticas de negocios*. <https://www.rainforest-alliance.org/es/para-negocios/>
- Rainforest Alliance. (2020). *Turismo Sostenible y Conservación de Recursos Naturales*. <https://www.rainforest-alliance.org/wp-content/uploads/2020/09/guia-educativa-del-turismo-sostenible.pdf>
- Rainforest Alliance. (2020). *Guía educativa del turismo sostenible*. <https://www.rainforest-alliance.org/es/resource-item/ecotourism-curricula/>
- Retana, K. (2021). *Glamping, una experiencia de hospedaje de lujo con bajo impacto ambiental*. <https://www.revistaviajesdigital.com/turismo-y-negocios/2489-glamping-una-experiencia-de-hospedaje-de-lujo-con-bajo-impacto-ambiental>
- Salvador, A. G., Alcaide, A. S., Sánchez, C. C., & Salvador, L. G. (2005). *Evaluación de impacto ambiental*. Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wpcontent/uploads/2019/07/Evaluacion-impacto-ambiental-Garmendia-PDF-1.pdf>

Torres León, L., Granda Jaramillo, M., Barzallo Neira, C. Armijos, D. y Pesantez Loyola, S. (2016). *Manual para trabajos de titulación*. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad: Unidad de Titulación.

9. Talento Humano

Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

Recursos	Dedicación	Valor total \$
Director	1 horas a la semana por 6 meses	573,00
Laura Valeria Galarza Medina	10 horas a la semana por 6 meses	650,00
Lucia Aracely Márquez Guerrero	10 horas a la semana por 6 meses	650,00
Total		1.873,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

10. Recursos materiales

Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

Cantidad	Rubro	Valor \$
5 u	Copias	1,00
1 u	Esferos	0,50
1 l	Alcohol antiséptico	4,00
1 u	Impresión	0,50
1 u	Celular	30,00
Total		36,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

11. Cronograma de actividades

Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

	1	2		3	4	5	6
1. Investigación documental	x	x					
2. Organización de la información documental.	x	x					
3. Análisis de la información		x		x			
4. Preparación de la entrevista semi estructurada		x					
5. Aplicación de entrevista		x					
6. Análisis de respuestas de la entrevista		x					
7. Integración de la información de acuerdo a los objetivos planteados				x	x		
8. Redacción y desarrollo del proyecto					x	x	
9. Revisión final						x	x

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).
 Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

12. Presupuesto

Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso El Sendero Glamping, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano	1.300,00	573,00	1.873,00
Gastos de Movilización Transporte	80,00		80,00
Gastos de investigación Materiales Internet	36,00 224,00		260,00
Total			2.213,00

Fuente: Manual de trabajos de titulación de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).
 Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

13. Esquema

Capítulo 1 Características generales de El Sendero Glamping

1.1 Antecedentes

- 1.1.1 Ubicación
- 1.1.2 Parque Nacional Cajas
 - 1.1.2.1 Importancia
 - 1.1.2.2 Impacto

1.2. Características del establecimiento

- 1.2.1 Servicios e instalaciones
- 1.2.2 Atractivos turísticos

1.3 Estructura Organizacional

Capítulo 2 Aplicación del Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos

2.1 Rainforest Alliance

2.1.1 Concepto de la Guía

2.1.2 Preferred by Nature

2.2 Ámbitos de evaluación de desempeño

2.2.1 Características del establecimiento: Empresarial

2.2.2 Características del establecimiento: Sociocultural

2.2.3 Características del establecimiento: Ambiental

2.3 Aspectos de gestión sostenible que el establecimiento posee

Capítulo 3 Manual de gestión sostenible para El Sendero Glamping.

3.1 Prácticas empresariales por área del establecimiento

Ocho principios de la sostenibilidad

3.1.1 Planificación de la gestión sostenible

3.1.2 Gestión de la calidad

3.1.3 Gestión de recursos humanos

3.1.4 Gestión de seguridad

3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo

3.1.6 Salubridad en los servicios de alimentos y bebidas

3.1.7 Gestión sostenible de los proveedores

3.1.8 Educación para la sostenibilidad

3.2 Prácticas socio-culturales por área del establecimiento

Cuatro principios de la sostenibilidad

3.2.1 Contribución al desarrollo local

3.2.2 Legalidad y ética de las prácticas laborales

3.2.3 Respeto a las culturas y poblaciones locales

3.2.4 Rescate y protección del patrimonio histórico- cultural

3.3 Prácticas ambientales por área del establecimiento

Siete principios de la sostenibilidad

3.3.1 Cambio climático

3.3.2 Uso racional del agua

3.3.3 Uso racional de la energía

3.3.4 Protección de la biodiversidad

3.3.5 Conservación de áreas naturales

3.3.6 Prevención de la Contaminación

3.3.7 Manejo responsable de los desechos sólidos

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

15. Anexos

Modelo aprobado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Anexo C: Hoja de responsabilidad de “El Sendero Glamping”

CARTA COMPROMISO

Cuenca, 13 de octubre de 2022

Yo Juan Diego Proaño Quinde, propietario de “El Sendero Glamping” en el Parque Nacional Cajas, provincia del Azuay, conozco el proyecto de titulación “Diseño de un Manual de Gestión Sostenible basado en el Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos. Caso “El Sendero Glamping”, Parque Nacional Cajas–Ecuador, 2022” de las estudiantes Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero, estudiantes de la Universidad de Cuenca pertenecientes a la Carrera de Hotelería.

Por lo tanto, me comprometo a brindar todo el apoyo, ayuda e información que se requiera para el desarrollo del presente trabajo, el cual será de mucha ayuda para mi establecimiento.

¡Muchos éxitos!

Atentamente



Sr. Juan Diego Proaño Quinde

C.I. 0104967781

Propietario

Anexo D: Check lists basados en el Estándar Preferred by Nature

Características del establecimiento: Empresarial

Tabla 1
Sistema de gestión sostenible

	SI	NO	OBSERVACIONES
El establecimiento ha implementado un sistema de gestión sostenible de largo plazo que se adecua a su realidad y escala, considera todos los temas claves y relevantes para la sostenibilidad, e impulsa la mejora continua.		X	Se encuentra en proceso de implementación
Ha documentado la visión, la misión empresarial sostenible.		X	Se encuentra en proceso de implementación
El establecimiento informa a clientes, colaboradores y terceros interesados, sobre el contenido, alcance y desempeño de su sistema de gestión sostenible.		X	
Los resultados de las políticas, programas y/o planes desarrollados para implementar el sistema de gestión sostenible se optimizan por la participación y el apoyo de los clientes, el personal y terceros interesados.		X	
La visión, misión & valores se comunican entre clientes, colaboradores y terceros interesados para fomentar su implementación.		X	
La política de sostenibilidad se comunica entre clientes, colaboradores y terceros interesados para fomentar su implementación.		X	
El personal es capacitado sobre cómo aplicar el sistema de gestión sostenible en sus tareas cotidianas.		X	

Tabla 1 Sistema de gestión sostenible

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Autor: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 2
Gestión de la calidad

	SI	NO	OBSERVACIONES
La calidad de productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes y del mercado sostenible	X		
El establecimiento ha documentado su programa para el aseguramiento de la calidad.		X	
El programa de aseguramiento de la calidad funciona de manera eficiente.		X	El establecimiento no dispone de un programa
Ha documentado los estándares de calidad y servicio para sus diferentes actividades.		X	
Ha documentado e implementa un proceso formal para el registro y seguimiento de reservaciones.	X		Las reservas se manejan en redes sociales
El proceso de reservaciones permite identificar y anticipar las expectativas y/o necesidades especiales de sus clientes para mejorar la experiencia de los servicios contratados.	X		
Ha documentado un plan para el mantenimiento preventivo que incluye instalaciones, equipos y/o vehículos.	X		No se realiza mantenimiento a los vehículos
El establecimiento monitorea en forma periódica los resultados de las actividades operativas y de mantenimiento contenidas en su programa de calidad.		X	
El desempeño de las actividades operativas y de mantenimiento se conoce de forma oportuna para trabajar por la mejora continua de la gestión.	X		No manejan procesos estandarizados

Mantiene registros del reporte de fallas y/o deficiencias que se identifican en la operación diaria.		X	
Las instalaciones, mobiliario, equipos y/o vehículos demuestran estar en un adecuado estado de mantenimiento.	X		
Las instalaciones, mobiliario, equipos y/o vehículos demuestran estar en un adecuado estado de limpieza y orden.	X		Áreas exteriores cubiertas de follaje
Las actividades de limpieza y mantenimiento se llevan a cabo en horarios adecuados para evitar ruidos o molestias a los clientes.	X		
Mantiene registros del consumo de todos los insumos operativos.		X	
El establecimiento utiliza mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes.	X		
El grado de satisfacción de los clientes se conoce de manera oportuna y se incorpora en la mejora continua de los servicios.	X		
Implementa un mecanismo formal para conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus sugerencias y opiniones.		X	
Realiza análisis de las opiniones de los clientes, y cuando aplica, toma acciones correctivas.	X		
El establecimiento diseña y opera sus servicios asegurándose de cumplir con las normas de calidad comúnmente aceptadas.	X		
Los estándares de calidad del establecimiento satisfacen los requisitos del mercado.	X		
Tiene un área designada para el recibimiento de los huéspedes.	X		

El personal de planta utiliza uniforme y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.	X		
Implementa un proceso formal para el registro de los huéspedes.	X		
Todos los huéspedes tienen acceso a agua apta para consumo humano.	X		
Atendiendo a la naturaleza de la operación, las instalaciones cuentan con infraestructura adaptada para facilitar la accesibilidad a personas con alguna discapacidad.	X		
Ofrece platillos o comida tradicional de la región y/o país.	X		
Ofrece comida vegetariana.	X		No dispone de un menú vegetariano, pero en el menú tradicional hay opciones de este tipo
Ofrece opciones, previa solicitud, para personas con dietas especiales o restricciones alimenticias.	X		
Para la preparación de alimentos se da prioridad a la utilización de productos frescos sobre los que contienen preservantes.	X		

Tabla 2 Gestión de calidad

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 3

Gestión de recursos humanos

	SI	NO	OBSERVACIONES
--	----	----	---------------

La productividad empresarial y calidad en los productos y servicios se maximiza por el buen desempeño del equipo humano.	X		
El establecimiento ha documentado los principales elementos de su programa de administración de recursos humanos.		X	
Ha documentado las descripciones de todos sus puestos de trabajo, evitando en ellas requisitos potencialmente discriminatorios.		X	Sin embargo, si evita la discriminación en sus puestos de trabajo
Ha documentado y aplica un procedimiento para el reclutamiento y selección de personal, evitando en él prácticas potencialmente discriminatorias.		X	Sin embargo, si evita la discriminación al momento de reclutar personal
Ha documentado y aplica un procedimiento formal para la inducción de nuevos trabajadores.		X	
Mantiene expedientes actualizados que respaldan el historial de cada uno de sus trabajadores.	X		
El establecimiento cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas operativas y en sostenibilidad.		X	
El compromiso, la productividad y la calidad de los servicios se maximizan a través de la mejora de las habilidades sostenibles del personal.	X		

Evalúa las necesidades de capacitación del personal y elabora un plan formal para atenderlas.		X	
Evalúa los resultados del plan formal de capacitación y toma acciones para la mejora continua de sus contenidos.		X	
El desempeño del personal se conoce oportunamente y se toman medidas para su mejora continua.	X		
Implementa un proceso formal para realizar evaluaciones periódicas del desempeño de su personal.		X	
Implementa un programa formal de incentivos para las unidades de trabajo y/o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño.		X	

Tabla 3 Gestión de Recursos humanos

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 4

Gestión de seguridad

	SI	NO	OBSERVACIONES
La integridad física de las personas involucradas en la gestión y servicios del establecimiento es óptima.	X		

Los riesgos, accidentes e incidentes se minimizan por medio de la implementación de un programa de seguridad eficiente.		X	
El análisis formal de riesgos y los planes de emergencia se revisan periódicamente y se actualizan cuando es necesario.		X	
El establecimiento posee los equipos, insumos, dispositivos y respaldos legales necesarios para la implementación del programa de seguridad.		X	
Los riesgos, accidentes e incidentes se minimizan por medio de la implementación de un programa de seguridad eficiente.		X	
Cuenta con botiquín(es) para primeros auxilios que contiene los insumos necesarios, en cantidad y tipo, para la atención de emergencias.	X		No todo el personal está capacitado para su uso
Cuenta con extintores de incendios ubicados en sus instalaciones y/o medios de transporte.	X		
Cuenta con los medios de comunicación adecuados para responder ante emergencias.	X		
Cuenta con seguros para cubrir los potenciales riesgos a la seguridad de clientes, personal, vehículos y planta física.		X	
Apoya los programas locales de seguridad turística implementados por agencias gubernamentales, organizaciones comunitarias y/o gremiales de empresarios.		X	

El establecimiento divulga entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.		X	
El personal es capacitado sobre cómo aplicar los planes para la atención de emergencias y contingencias.		X	
Realiza simulacros de los casos de emergencia identificados como más probables manteniendo registros de los mismos.		X	
Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones.		X	
Las indicaciones de seguridad que deben seguirse en casos de emergencia son exhibidas en las instalaciones operativas y medios de transporte.		X	
Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos, debidamente señalizadas y son visibles en la oscuridad.		X	
El establecimiento implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.	X		
Los accidentes en la cocina se previenen por medio de la implementación de medidas de seguridad específicas para esta área.	X		
Las personas que preparan alimentos siguen medidas de seguridad para el manejo de insumos o equipos peligrosos.	X		

El personal de limpieza y cocina está instruido acerca del uso adecuado de los agentes desinfectantes.	X		
El personal de cocina utiliza vestimenta apropiada para sus funciones.	X		
Los cilindros de gas se encuentran alejados, como mínimo, 1.5 metros de fuentes de calor.	X		
El suelo de la cocina es de materiales impermeables y antideslizantes.	X		

Tabla 4 Gestión de Seguridad

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 5

Gestión de comunicación y mercadeo

	SI	NO	OBSERVACIONES
Los servicios de las empresas tienen una penetración efectiva en los mercados sostenibles.	X		
El establecimiento utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar su marca, las características y los beneficios sostenibles de sus servicios.	X		
El establecimiento se posiciona efectivamente en el mercado sostenible al usar comunicaciones veraces.	X		

Ha documentado un plan de comunicación y mercadeo, el cual define la estrategia básica para promover su perfil de sostenibilidad.		X	
Cuenta con medios y/o materiales para comunicación y mercadeo, los cuales reflejan las características sostenibles de sus servicios.	X		
Provee a los clientes información veraz, clara y completa sobre las características sostenibles de los servicios ofrecidos.	X		
Todos los materiales para comunicación y mercadeo están disponibles en al menos dos idiomas.		X	Solo en español
El establecimiento asegura que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma veraz, comunicando las características y beneficios sostenibles de los mismos.	X		
El establecimiento utiliza mecanismos para lograr la fidelización de los clientes.	X		
Los clientes se mantienen fieles a la contratación de los servicios del establecimiento.	X		
Implementa mecanismos para conocer el perfil de los clientes atendidos.		X	
Implementa acciones concretas para promover la fidelización de los clientes.	X		

Tabla 5 Gestión de Comunicación y mercadeo

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 6

Salubridad en servicios de alimentos y bebidas

	SI	NO	OBSERVACIONES
La sanidad de productos y servicios de alimentos y bebidas está garantizada.	X		
El establecimiento implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.	X		
La salud de clientes y colaboradores se protege al garantizar la sanidad en alimentos y bebidas.	X		
Ha documentado todos los procedimientos específicos y necesarios para asegurar el manejo higiénico de los alimentos y cocina.		X	
Toda el agua y hielo utilizada en la preparación de alimentos y bebidas es potable.	X		
Todas las frutas y verduras utilizadas son debidamente desinfectadas.	X		
Realiza análisis periódicos para determinar la calidad del agua para consumo humano, manteniendo registro de los mismos.		X	
Aplica el método PEPS (Primeras en Entrar, Primeras en Salir), para asegurar la rotación adecuada de los alimentos.	X		
Cuenta con los equipos necesarios y adecuados para asegurar la cadena de frío para productos alimenticios perecederos.	X		

El establecimiento asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a prácticas higiénicas y salubres para realizar sus labores.	X		
La sanidad de productos y servicios de alimentos y bebidas se asegura por medio de las competencias del personal.	X		
Toda persona que ingresa en la cocina utiliza redcillas o gorros.		X	
El establecimiento implementa acciones concretas para prevenir la contaminación cruzada en la preparación o almacenamiento de alimentos.	X		
La sanidad y seguridad de los alimentos es óptima.	X		
Implementa procedimientos formales para la manipulación separada de alimentos crudos, semi-cocinados y cocinados.	X		
Cuenta con utensilios específicos para la manipulación separada de alimentos crudos, semi-cocinados y cocinados.	X		
El establecimiento implementa acciones concretas para el almacenamiento seguro de insumos alimenticios.	X		
La sanidad y seguridad de los alimentos es óptima.	X		
Implementa procedimientos formales para almacenar alimentos de forma adecuada según sus características físicas.		X	
Realiza monitoreos para verificar que las características físicas de los alimentos perecederos son adecuadas.	X		

El establecimiento ha tomado medidas para asegurar que sus instalaciones de cocina puedan mantenerse limpias y libres de contaminación.	X		
La limpieza en las instalaciones de la cocina asegura la sanidad de alimentos y bebidas.	X		
Los suelos de la cocina se encuentran exentos de grietas o hendiduras facilitando su limpieza y desinfección.	X		
Las paredes de la cocina cuentan con superficies lisas, impermeables y de color claro, para facilitar su limpieza y desinfección.	X		
Cuenta con un mecanismo para la extracción de vapores y evitar la acumulación de humo y malos olores en la cocina.	X		
El establecimiento planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas en la cocina.	X		

Tabla 6 Salubridad en servicio de alimentos y bebidas

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 7

Gestión sostenible de proveedores

	SI	NO	OBSERVACIONES
La cadena de consumo y contratación de proveedores se integra en apego a principios de calidad y seguridad.	X		
El establecimiento da preferencia a la contratación de proveedores que aplican prácticas sostenibles.		X	

La cadena de consumo se mejora al contratar de forma preferente proveedores sostenibles.		X	
Ha documentado una política de compras que promueve la contratación preferente de proveedores sostenibles.		X	
Demuestra consumir, en tanto como le sea factible, insumos certificados de origen sostenible.		X	
El establecimiento da preferencia a proveedores que cumplan con aplicar prácticas que garanticen la calidad y la seguridad.	X		
Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores que cumplen parámetros de seguridad.	X		
Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores que cumplen parámetros de salubridad alimentaria.	X		

Tabla 7 Gestión Sostenible de proveedores

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 8

Educación para la sostenibilidad

	SI	NO	OBSERVACIONES
Las personas dentro del establecimiento adoptan medios de vida y de consumo basados en la sostenibilidad.		X	
Cuenta con los materiales didácticos o de apoyo para implementar las actividades de su programa de educación para la sostenibilidad.		X	

Clientes, empleados y comunidad en el destino adoptan comportamientos de consumo basados en principios sostenibles.		X	
Demuestra la implementación de las actividades programadas para educar sobre los temas de la sostenibilidad.		X	
Mantiene registros de participación en las actividades de su programa de educación para la sostenibilidad.		X	
Donde existen esas oportunidades, participa y/o apoya iniciativas para la planificación y gestión sostenible de su destino.	X		

Tabla 8 Educación para la sostenibilidad

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Características del establecimiento: Sociocultural

Tabla 9

Contribución al desarrollo local

	SI	NO	OBSERVACIONES
La economía y el desarrollo social y cultural se dinamizan con la participación empresarial.	X		
El establecimiento tiene prácticas operativas que contribuyen a promover el desarrollo de la economía local.	X		

Prioriza la contratación de residentes de la localidad donde tiene su operación, evitando prácticas discriminatorias.		X	Pero no es por cuestiones de discriminación
Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores locales de insumos y de servicios.		X	
Promueve la compra de productos y servicios locales entre sus clientes.	X		
Promueve la compra de productos culturales y artesanales locales entre sus clientes.	X		
El establecimiento se involucra y contribuye activamente al desarrollo social y cultural de su comunidad.		X	
Promueve la participación de sus empleados en actividades comunitarias de beneficio social y cultural.		X	

Tabla 9 Contribución al desarrollo local

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 10

Legalidad y ética de las prácticas laborales

	SI	NO	OBSERVACIONES
El bienestar de los trabajadores se mejora a través de prácticas laborales que cumplen con principios legales y acatan principios éticos.	X		

El establecimiento implementa prácticas laborales que respeten los derechos de los trabajadores y cumplen con la legislación regional, nacional e internacional.	X		
Firma contratos individuales de trabajo legales que formalizan la relación laboral con todos sus trabajadores.	X		
Mantiene registros legales que demuestren el pago puntual de sueldos y salarios.	X		
Mantiene registros que demuestran el pago puntual que corresponda a las cuotas del Sistema Nacional de Seguridad Social.	X		
Demuestra que a todos sus trabajadores se les paga, al menos, el salario mínimo establecido legalmente.	X		
Cumple con otorgar los beneficios laborales adicionales al salario que estén dispuestos en la legislación nacional.	X		
El establecimiento garantiza un entorno laboral libre de discriminación, condiciones equitativas para todos sus colaboradores y restringe el trabajo infantil.	X		
La calidad del empleo se mejora al proveer condiciones laborales equitativas y seguras para todos los trabajadores al tiempo que se restringe el trabajo infantil.	X		

Respetar los derechos laborales de las trabajadoras embarazadas, en periodos post parto y/o de lactancia.	X		
No permite el trabajo infantil en ninguna actividad relacionada con su operación (menores de 14 años).	X		
La contratación de personal extranjero cumple con los requisitos dispuestos en la legislación nacional.		X	
Toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.	X		
El establecimiento asegura que las condiciones laborales atienden el bienestar físico y emocional de sus trabajadores.	X		
La calidad del empleo mejora al proporcionar un ambiente de trabajo que protege el bienestar físico y emocional de los trabajadores.	X		
Las áreas destinadas para uso del personal se encuentran en buen estado y brindan las condiciones necesarias de salubridad y seguridad.	X		
El personal utiliza los equipos necesarios para proteger su integridad física en el desempeño de sus funciones.	X		

Tabla 10 Legalidad y ética de las prácticas laborales

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Tabla 11

Respeto a las culturas y poblaciones locales

	SI	NO	OBSERVACIONES
Las poblaciones locales mantienen y valoran sus costumbres y manifestaciones culturales y sociales.	X		
El establecimiento asegura el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales y sociales de su comunidad.	X		
Las poblaciones locales mantienen y valorizan sus costumbres y las manifestaciones culturales y sociales.	X		
Informa a sus huéspedes sobre cómo comportarse apropiadamente cuando visiten sitios de importancia cultural o interactúen en espacios públicos y privados de la vida local.	X		
Desarrolla en conjunto con las comunidades indígenas y/o locales, los códigos de conducta y respeto que rigen las actividades que realiza en estas comunidades.		X	
Implementa medidas específicas para evitar comportamientos de perjuicio social dentro de su operación.	X		

Implementa medidas específicas para evitar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.		X	Sin embargo, no se ha presentado situaciones de este tipo en este establecimiento
Respeto el derecho de su personal a hablar el idioma y/o vestir los trajes propios de su grupo étnico y/o región.		X	No hay personal de otras culturas laborando en el establecimiento
Permite el derecho de acceso de los residentes locales a sitios que les son de importancia histórica, cultural o espiritual.	X		
Las actividades de la operación no ponen en riesgo la provisión de servicios básicos a las comunidades locales.	X		
Evalúa el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.		X	

Tabla 11 Respeto a las culturas y poblaciones locales

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 12

Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural.

	SI	NO	OBSERVACIONES
El establecimiento asegura el respeto y protección del patrimonio cultural tangible e intangible.	X		

Pone a disposición de sus huéspedes información sobre la historia, cultura y tradiciones de la región.	X		
Promueve que sus huéspedes visiten comunidades o atractivos históricos locales y/o participen en actividades culturales de la región.	X		
No participa en actividades que impliquen o promuevan la venta, tráfico ilícito y/o explotación de bienes culturales protegidos; y en el caso de exhibición, cuenta con los permisos respectivos.	X		
El establecimiento integra elementos representativos de las culturas locales en el diseño de sus productos y servicios.	X		
La cultura local se rescata al integrar sus elementos representativos en el diseño de productos y servicios.	X		
Incorpora elementos del arte, la arquitectura y el patrimonio cultural local en sus operaciones, diseños y decoración, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades indígenas y/o locales.	X		
Ha tomado medidas concretas para asegurar que sus construcciones no produzcan alteraciones en los sitios de patrimonio histórico, arqueológico y/o sagrado.	X		

Tabla 1 Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Características del establecimiento: Ambiental

Tabla 13

Cambio climático

	SI	NO	OBSERVACIONES
El impacto negativo del establecimiento sobre el clima se minimiza; y la adaptación al cambio climático a nivel de empresa, comunidad y destino se favorece.	X		
Informa a sus clientes, colaboradores y comunidad sobre el fenómeno del cambio climático.		X	
Participa en iniciativas que promueven la adaptación de su destino y operaciones a los efectos del cambio climático.		X	
El establecimiento mitiga las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) provocadas por sus operaciones.		X	
Toma acciones concretas para reducir y/o compensar las emisiones de GEI causadas por sus operaciones.		X	
Busca y fomenta activamente el uso de alternativas de transporte más limpias y eficientes entre clientes, empleados, proveedores y para sus propias operaciones.		X	

Tabla 13 Cambio climático

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 14

Uso racional del agua

	SI	NO	OBSERVACIONES
Existe un plan de uso racional del agua que funciona de manera eficiente (maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos); e impulsa la mejora continua.		X	
Ha designado un responsable para implementar las acciones del plan para el ahorro y uso racional del agua y monitorear sus resultados.		X	
El establecimiento toma acciones concretas para monitorear su consumo de agua, así como para optimizar y promover el uso racional del recurso.		X	
Cuenta con rotulación e información para incentivar la participación de clientes y colaboradores en sus esfuerzos de ahorro en el consumo del agua.		X	
Se evita la degradación de las fuentes de abastecimiento de agua para preservar su calidad y disponibilidad futura.	X		
Evita que se realicen actividades potencialmente contaminantes cerca de las fuentes de abastecimiento de agua.	X		

Tabla 14 Uso racional del agua

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 15

Uso racional de la energía

	SI	NO	OBSERVACIONES
El consumo de energía se gestiona de manera eficiente.	X		
Ha documentado un plan de acción para el ahorro y uso racional de la energía.		X	
Ha establecido metas para disminuir o mantener dentro de parámetros racionales su consumo de energía.	X		
Ha designado un responsable para implementar las acciones del plan para el ahorro y uso racional de la energía y monitorear sus resultados.		X	
El establecimiento toma acciones concretas para monitorear su consumo de energía.	X		
Se reduce el consumo de energía y no se pone en riesgo la provisión del recurso en las comunidades vecinas.	X		
Cuenta con medidores divididos por áreas operativas para determinar su consumo de energía.		X	

Utiliza dispositivos y equipos energéticamente eficientes para reducir el consumo de energía en todas las áreas posibles.	X		
Toma acciones concretas para el apagado de equipos y/o dispositivos que consumen energía cuando estos no están siendo utilizados.	X		
Cuenta con rotulación e información para incentivar la participación de clientes y colaboradores en sus esfuerzos de ahorro en el consumo de energía.		X	
Aprovecha en sus instalaciones la iluminación, calor y/o ventilación natural para reducir su consumo de energía.	X		
Demuestra un incremento en el uso de fuentes renovables o tecnologías alternativas para abastecer las necesidades de energía en sus instalaciones		X	

Tabla 15 Uso racional de la energía

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 16

Protección de la biodiversidad

	SI	NO	OBSERVACIONES
Los ecosistemas naturales se protegen y se evita la pérdida de la diversidad biológica.	X		

El establecimiento previene y/o revierte cualquier conversión negativa de ecosistemas como resultado de sus operaciones.	X		
El establecimiento garantiza la protección de las especies nativas de Flora y Fauna.	X		
No utiliza, ni comercia con especies amenazadas o en peligro de extinción.	X		
No se alimenta a las especies silvestres, salvo por medio de la siembra de plantas que les proveen alimentos naturalmente.	X		
La iluminación de sus instalaciones y/o actividades no afecta el hábitat ni el comportamiento de las especies silvestres.	X		
No genera ni permite ruidos excesivos que alteren el comportamiento de las especies silvestres.	X		
No utiliza especies exóticas (plantas o animales) que puedan alterar los ecosistemas naturales.	X		
Da preferencia a la utilización de plantas nativas para sus áreas verdes.	X		

Tabla 16 Protección de la biodiversidad

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 17

Conservación de áreas naturales

	SI	NO	OBSERVACIONES

Las áreas naturales se protegen, por su importancia en la conservación de la diversidad biológica y otros valores asociados de interés cultural, paisajístico científico, y servicios ambientales.	X		
El establecimiento apoya los esfuerzos de conservación de áreas naturales protegidas y sigue las pautas apropiadas para el manejo y promoción de visitas a esos sitios naturales.	X		
Las áreas naturales protegidas, terrestres o acuáticas, se conservan y las visitas a estas áreas se gestionan para minimizar cualquier impacto adverso y maximizar la satisfacción de los visitantes.	X		
Informa a sus huéspedes sobre cómo comportarse responsablemente cuando visitan áreas naturales y de conservación.	X		
Cuenta con todos los permisos y/o licencias requeridos para operar en áreas naturales protegidas.	X		

Tabla 17 Conservación de áreas naturales

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 18

Prevención de la Contaminación

	SI	NO	OBSERVACIONES
Las sustancias contaminantes generadas por el establecimiento se eliminan apropiadamente para proteger la biodiversidad y la salud humana.	X		

El establecimiento no afecta cuerpos de agua, suelos y/o el aire con sustancias contaminantes empleadas, producidas o generadas por sus operaciones.	X		
Da preferencia a la utilización de productos de higiene y limpieza biodegradables o de bajo impacto ambiental.		X	La empresa usa productos comerciales
Da preferencia a la utilización de productos naturales u orgánicos para el mantenimiento de sus áreas verdes minimizando el uso de agroquímicos.	X		
Cuenta con un sistema para el tratamiento de sus aguas residuales que funciona de manera eficiente.	X		

Tabla 18 Prevención de la contaminación

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023

Tabla 19

Manejo responsable de los desechos sólidos

	SI	NO	OBSERVACIONES
El impacto negativo de los desechos sólidos sobre los ecosistemas y la salud humana se minimiza.	X		
El establecimiento planifica la reducción y el manejo responsable de sus desechos sólidos.	X		

La política de compras incluye criterios de selección para el rechazo y reducción de insumos que producen desechos sólidos.	X		
El establecimiento toma acciones concretas para reducir sus desechos sólidos.		X	
En todos los casos posibles, compra sus insumos en empaques de grandes cantidades reduciendo el uso de presentaciones individuales.	X		
Emplea envases y dispositivos reutilizables, rellenables o reciclables para los insumos en presentaciones individuales.	X		
Evita el uso de materiales desechables.	X		
Los desechos generados por el establecimiento se reciclan o disponen adecuadamente, según aplique a cada tipo.		X	
La disposición adecuada de los desechos finales reduce la afectación negativa en los ecosistemas y la salud humana.	X		
Las áreas donde se generan desechos sólidos cuentan con recipientes para su correcta separación.		X	No hay tachos de basura separados por colores
Todo desecho generado en la operación es separado para su adecuado manejo o disposición final.	X		

Cuenta con un área limpia y ordenada donde se almacenan los desechos para su disposición final.		X	
Contrata servicios de recolección de desechos que son seguros y legales.	X		
Los desechos de construcción se reutilizan hasta donde sea posible.	X		
Los desechos de construcción y no tradicionales se disponen en una forma ambientalmente adecuada.	X		
Procura el reciclado o la reutilización de todos los desechos inorgánicos que han sido separados.	X		
Los desechos orgánicos reciben un tratamiento adecuado.	X		

Tabla 19 Manejo responsable de los desechos

Fuente: Estándar Preferred by Nature de turismo Sostenible Para Alojamientos by Rainforest Alliance

Elaboración: Laura Valeria Galarza Medina y Lucia Aracely Márquez Guerrero

Fecha: 10 de enero de 2023