

TURISMO SOSTENIBLE

RESPONSABLE



SEGURIDAD

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS  
DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA  
TOUR OPERADORES DE LA CIUDAD DE CUENCA

AUTORA: KATHERINE FLORES ASTUDILLO  
DISEÑO: XAVIER CUENCA Q.

# INTRODUCCIÓN

El presente manual de buenas prácticas de sostenibilidad para los tour operadores de la ciudad de Cuenca, está elaborado desde la necesidad que este tipo de empresas presenta dentro de la operación turística en el destino local, y tiene como objetivo impulsar a las empresas a incluir en sus procesos empresariales pequeñas acciones que permitan a corto y mediano plazo instituir la sostenibilidad turística como uno de los valores institucionales inherentes que tengan como objetivo priori la búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios turísticos y todas las actividades que ello implica, así como la conservación de los recursos actuales que son tomados para dicha acción y su cuidado para el uso de las futuras generaciones.

El manual parte de la estructura del concepto de sostenibilidad turística y sus enfoques en la economía, la sociedad y la naturaleza como principales ejes de trabajo y esfuerzo, que deberán poner atención las empresas para el cual va dirigido.

Al constituirse en manual básico de acciones, ha sido creado y estructurado desde cada uno de los puntos y necesidades que el nivel de operación local exige, analizando previamente cada uno de las acciones que realizan las operadoras y en donde se presentan situaciones de aplicabilidad y mejora en la sostenibilidad de la actividad turística.

Además, el presente manual ha sido constituido desde las principales normativas constitucionales vigentes, así como de los códigos y manuales de sostenibilidad de organizaciones internacionales como la Rainforest Alliance y Smart Voyager; que fomentan las buenas prácticas en el turismo.

El objetivo concluyente del manual, es concientizar a empresarios, empleados y turistas en el cambio y uso consiente de los recursos que son tomados para la práctica del turismo, sin necesidad de buscar grandes certificaciones sino más bien en la aplicabilidad de pequeñas, pero concretas acciones, cuyo resultado final sea la práctica del turismo sostenible con un enfoque a largo plazo y como práctica voluntaria y consiente de cada uno de los actores involucrados en dicho proceso.





▶ ÁMBITO

# ECONÓMICO EMPRESARIAL



## Capítulo I

# ÁMBITO ECONÓMICO EMPRESARIAL

De la administración

- La empresa contará con una política empresarial sostenible, cumpliendo con las leyes nacionales.

Una política empresarial hace referencia a lineamientos que minimicen los impactos negativos, y maximicen los positivos en la empresa, utilizando todos los recursos con los que cuente la misma.

- Deberá tener escrita su misión y expuesta en un lugar visible.

- Consultará e informará a los empleados sobre futuros cambios técnicos y organizacionales que la empresa quiera implementar y advertir sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.

- La empresa consultará e informará a los empleados sobre futuros cambios técnicos y organizacionales que la empresa quiera implementar y advertir sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.

- El personal de planta deberá utilizar uniforme y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.

- Contará con una estrategia socio ambiental e implementará una política de sostenibilidad con acciones concretas escritas y llevadas a la práctica.

- Implementará, comunicará y fomentará acciones de sostenibilidad con sus empleados y terceros.
- Deberá contar la empresa con un manual para regular el sistema en el que se maneja su calidad de servicios, es decir seguir un proceso específico de manejo de operación y ventas que todos conozcan; asegurando así la excelencia de servicios en:
  - Alimentación
  - Transporte
  - Interpretación
  - Alojamiento
  - Servicio al cliente
  - Higiene
- La gerencia creará un sistema de calidad monitoreado a través de una evaluación por parte de los clientes hacia las diferentes áreas operativas y de mantenimiento, para verificar el cumplimiento de las responsabilidades encargadas y tomar acciones correctivas en caso de presentarse irregularidades en la prestación del servicio.
- La empresa contará con mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes, deberá contar con un mecanismo estándar para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias y medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a productos/servicios, para de este modo analizar las opiniones de los mismos y tomar acciones correctivas en el caso de ser necesario.
- Aplicará un procedimiento formal para el reclutamiento y selección de personal.
- Poseerá un manual básico para la inducción de nuevos trabajadores al puesto de trabajo, los mismos deberán recibir capacitación continua en temas de sostenibilidad turística, competencias técnicas, y operativas en todos los departamentos de la empresa.
- Dispondrá de expedientes que respaldan el historial de cada trabajador dentro de la empresa.

- Cumplirá con la legislación al contratar un empleado, seleccionará y contratará empleados sin discriminación.
- Reunirá a los empleados de la operadora periódicamente y conversará sobre sostenibilidad turística en todos sus ámbitos.
- Motivará a los empleados a participar en actividades y programas de conservación.
- Tendrá un plan de acción turística que sustente un análisis de riesgo ambiental, social y económico.
- Identificará los posibles impactos ambientales negativos que su operación puede causar.
- Remunerará al empleado en base a su experiencia y nivel de responsabilidad.

## DE LAS INSTALACIONES

- Las instalaciones deberán presentar condiciones de seguridad, salubridad, orden y limpieza óptimas que permitan el normal cumplimiento de las funciones por parte del personal.
- Dentro de las instalaciones se dará el adecuado mantenimiento y monitoreo máquinas y dispositivos de seguridad.
- El cableado electrónico debe ir acorde a las instalaciones y realizar revisiones periódicas, evitando de esta manera posibles fallos.
- La empresa deberá contar con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.
- La organización contará con extintores de incendios ubicados en las instalaciones y/o vehículos que posee o subcontrata. Deberán:
  - Estar debidamente equipado
  - Poseer su respectiva tarjeta de registro que indica la fecha de la última inspección.
  - Ubicarlos en sitios visibles y de fácil acceso.



## INSTALACIONES SEÑALETICA



- La empresa deberá implementar las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.
- Las salidas de emergencia deberán encontrarse libres de obstáculos y debidamente señalizadas, considerando que también sean visibles durante las noches.
- El personal de contacto deberá estar instruido sobre la forma y compromiso de informar a los clientes de las medidas de seguridad que deben adoptar para prevenir o actuar ante una posible emergencia o riesgo.
- La empresa deberá tener la capacidad de responder adecuadamente ante una emergencia ambiental, además de contar con un plan de contingencia.
- El personal de contacto se asegurará que tanto clientes, como ellos mismos, utilicen los cinturones de seguridad y/o chalecos salvavidas durante traslados en vehículos terrestres y/o acuáticos.

## DE LA BODEGA Y LIMPIEZA:

- Deberán existir registros sobre controles operativos, mantenimiento preventivo y limpieza.
- Se brindará capacitación continua al responsable de bodega sobre manejo sanitario y ambiental.
- Los productos de limpieza, lavandería y jabón deberán ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
- Contará con fichas de registro de almacenamiento de los productos en cuanto a entrada y salida de los mismos.
- Poseerá un manual básico de almacenamiento para que tengan un espacio específico:
  - Alimentos.- los alimentos secos deberán ser almacenados en base a las siguientes categorías: por fecha de caducidad, primero en entrar primero en salir (FIFO) o por el tipo de producto.
  - Combustibles.
  - Detergentes y productos de limpieza.
  - Medicinas.- deberán estar ordenadas de acuerdo al tipo, características y fecha de caducidad, acompañada de la información sobre indicaciones, contraindicaciones y dosis recomendadas para cada situación.
  - Equipos de operación.- deberán estar ordenados por antigüedad y tipo de actividad, realizando un check list de mantenimiento y reposición.
  - Publicidad.

## DEBE ADEMÁS CUMPLIR CON:

- Ventilación adecuada
- Iluminación
- Sin humedad
- Estantes impermeables
- Un responsable de mantenimiento
- Limpieza periódica
- Mallas para insectos y bandas de rastreo

## DEL MANEJO DE DESECHOS

- La empresa contará con un sistema que garantice la recolección y disposición final de desechos en la operación.
- Mantendrá un programa básico para separar basura que contemple:
  - Separar desechos en orgánicos e inorgánicos
  - Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en el caso de contaminación por los alimenticios.
  - Desechos inorgánicos deben separarse:
    - Vidrios
    - Plásticos
    - Papel
    - De acuerdo a los programas de reciclaje en Cuenca.

## DE LA LOGÍSTICA

- En el caso de utilizar fincas estas deberán cumplir en la medida de lo posible con utilización y producción ambientalmente responsable.
- Los lodges que se vayan a utilizar en comunidades deberán contar con un plan de mitigación de impactos socio-culturales.
- Proveerá o asegurará el uso de chalecos salvavidas en el caso que hayan navegaciones en la operación turística.
- Se informará las medidas de seguridad que se tomarán en la operación turística.

- Tendrá a la mano información en inglés y español para actuar de forma correcta en caso de emergencias.
- Informará y motivará al turista a participar de la política y programas medio ambientales que sean implementados por la empresa.
- Conservará, cuidará y manejará responsablemente las actividades turísticas en zonas establecidas, controlando la capacidad de carga del destino.
- Prevedrá la introducción y extracción de especies nativas/endémicas en áreas protegidas.

## DE LAS ADQUISICIONES Y COMPRAS

- Al adquirir productos se preferirá en lo posible proveedores con:
  - Registro sanitario.
  - Certificación ambiental.
  - Envases grandes, reutilizables de vidrio o papel en lugar de plástico o metal.
  - Empaques biodegradables .
  - Menor cantidad de empaques en el producto.
- La empresa utilizará y recomendará a los pasajeros el uso de envases reutilizables para alimentos, en vez de empaques desechables, usará recipientes y vajillas de uso múltiple.
- La empresa reducirá y reutilizará en medida de los posible, fundas de compras no desechables, bebidas en recipientes no retornables, botellas de agua con servicios múltiples.

## DE LOS PROVEEDORES

- La empresa implementará mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.
- Los proveedores cumplirán con las normas y regulaciones nacionales e internacionales para el control de emisiones.
- Documentará una política para contratación de proveedores, cuyos procedimientos indiquen criterios de escogencia que deben evaluarse para determinar la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos.
- La empresa promoverá e incentivará que los productos o servicios de sus proveedores cumplan con los requisitos de calidad y sostenibilidad predeterminados.
- Dará preferencia, en medida de lo posible, a proveedores certificados o que aplican buenas prácticas de manejo para turismo sostenible.
- Asegurará que todos sus proveedores permanentes posea un sistema formal para la prevención y/o atención de emergencias y/o riesgos accidentales o naturales contra la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y planta física.
- Motivará a que todos sus proveedores de alimentos y bebidas posean un programa formal de manejo higiénico y seguridad alimentaria. Y que estos sean capaces de ofrecer alimentos para personas con requerimientos dietéticos especiales.

## DE LOS MATERIALES

- La publicidad utilizada por la empresa no causará un impacto visual al paisaje, ecosistemas naturales, edificaciones o monumentos públicos.
- La operación en la medida de lo posible utilizará papel reciclado y blanqueado en el caso de publicidad y las ordenes de trabajo de los guías.
- Poseerá materiales promocionales con información acerca de las características de los productos / servicios que ofrece.
- Todos los materiales promocionales e informativos de la empresa estarán escritos en al menos dos idiomas, español y el que prefiera la empresa.
- En todos los materiales promocionales e informativos se deberá incluir datos actualizados para el contacto de la empresa y dirección web.

- La empresa dará a conocer su compromiso con la sostenibilidad incluyendo información sobre sus esfuerzos y logros (certificaciones, premios, etc.) en el material publicitario y dentro de la empresa.
- Poseerá materiales promocionales e informativos especiales, preferiblemente en versiones digitales, para ventas a través de intermediarios y participación en eventos promocionales.
- El contenido de los materiales promocionales e informativos para ventas a través de intermediación estará redactado en al menos dos idiomas.



## DEL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

- Se deberá exigir y/o sugerir que los transportistas den un mantenimiento adecuado a sus autos para disminuir al mínimo el impacto causado por la contaminación emitida.

## DEL PRODUCTO TURISTICO

- Poseerá una oferta de circuitos y/o paquetes turísticos que han sido diseñados en base a principios técnicos. Poseen tema, estructura, organización y logística.
- La empresa diseñará y operará circuitos garantizando la seguridad de todos los individuos involucrados en la operación.
- La planificación de la operación asegurará medidas que faciliten las caminatas y recorridos de los turistas.
- La operación turística contribuirá a la conservación del medio ambiente y concientizará al turista sobre los impactos de sus acciones a nivel ambiental y social, en la adquisición de servicios turísticos.



- Asegurará y/o promoverá que todos sus proveedores permanentes apliquen de manera formal una política empresarial sostenible en sus operaciones.
- Respetará las regulaciones de cada área protegida.
- La operación turística ayudará a las autoridades en la conservación, cuidado y manejo apropiado del medio ambiente.
- Prevendrá, evitará y prohibirá hacer quemas o incendios, si la operación hace fogatas debe ser en lugares seguros, de tal suerte que no pongan en riesgo el hábitat natural y que sean de fácil acceso en caso de emergencias. Contará con personal capacitado en prevención y manejo de incendios; manejo y cuidado de equipos para la atención de emergencia (extintores, botiquines, mangueras, etc.).
- Mediante registros escritos, se llevará una estadística mensual del número de clientes atendidos por la empresa.

# MEDIDAS DE EMERGENCIA

## DE LA PREVENCIÓN Y SEGURIDAD DE RIESGOS EN LA OPERACIÓN

- Capacitará a su personal sobre primeros auxilios médicos.
- Se enviará para la operación de tours un botiquín, con las siguientes características:
  - Deberá contener medicamentos de venta libre y que no requieran prescripción médica.
  - Deberá contener un listado de su contenido con la respectiva información sobre indicaciones, contraindicaciones y dosis recomendadas para cada medicamento.
  - Contará con insumos necesarios, cantidad y tipo para la atención de emergencias.
  - Estarán ubicados en sitios visibles, señalizados y de fácil acceso.
- Identificará y realizará un estudio de los factores de riesgos naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación, contemplando la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y planta física.
- La empresa poseerá los equipos, insumos, dispositivos y respaldos necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.
- Contará con algún medio de comunicación y un directorio telefónico con los contactos de las entidades encargadas para responder ante emergencias.

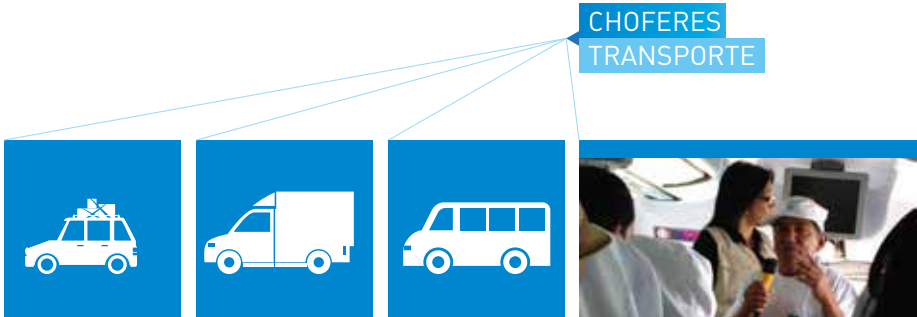
## DE LA SEGURIDAD LABORAL:

- La empresa implementará un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.
- Contará con extintores contra incendios ubicados en las instalaciones y/o vehículos que posee o subcontrata. Los mismos que deberán:
  - Estar debidamente cargados
  - Poseer su respectiva tarjeta de registro que indica la fecha del último chequeo y/o recarga.
  - Ubicarlos en sitios visibles y de fácil acceso.
- La empresa implementará las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.
- Las salidas de emergencia deberán encontrarse libres de obstáculos y debidamente señalizadas considerando que también sean visibles durante las noches.
- El personal de contacto estará instruido sobre la forma y compromiso de informar a los clientes de las medidas de seguridad que deben adoptar para prevenir o actuar ante una posible emergencia o riesgo.
- La empresa tendrá la capacidad de responder adecuadamente ante una emergencia ambiental, además de contar con un plan de contingencia.
- El personal de contacto se asegurará que tanto clientes, como ellos mismos, utilicen los cinturones de seguridad y/o chalecos salvavidas durante traslados en vehículos terrestres y/o acuáticos.



## DE LOS GUÍAS:

- Cada guía deberá contar con la autorización vigente para el ejercicio de sus funciones, portar consigo siempre su carnet de guía local, naturalista, regional o nacional.
- Contratará guías calificados y autorizados por el MINTUR.
- El guía mantendrá una actitud de liderazgo para minimizar impactos en los lugares visitados.
- La empresa proveerá de guiones básicos para la correcta interpretación y conducción de tours.
- Los guías contratados manejarán varios idiomas.
- El número de pasajeros atendidos por un solo guía, no deberá exceder de 25 personas o según lo dispuesto por la legislación local.
- Llevará consigo siempre una bolsa para recolectar basura, además de un mapa del sitio a visitar.
- Informará al turista sobre las actividades en el tour que realizará, además del comportamiento adecuado en senderos, manejo adecuado de desechos y utilización de productos biodegradables.



## DE LOS CHOFERES:

- Contarán con licencia de conducir del tipo requerido legalmente para estas actividades, conducirán solamente vehículos de la clase que les es permitido según el tipo de licencia que posean.
- Los lancheros contratados directa o eventualmente por la empresa contarán con la debida autorización o licencia para el ejercicio de sus labores.

## DEL TRANSPORTE:

- Todo vehículo utilizado por la empresa estará equipado con cinturones de seguridad en cada asiento disponible.
- Se utilizarán equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.



▶ ÁMBITO

# SOCIAL



## Capítulo II

# ÁMBITO SOCIAL

- La empresa tendrá prácticas operativas que promueven el desarrollo económico local.
- La empresa apoyará al desarrollo de iniciativas locales económicas y culturales que cumplan con una responsabilidad ambiental.
- Promoverá e incentivará a los visitantes a la participación en actividades económicas, sociales y culturales de la comunidad.
- Planificará la operación turística, consultará y considerará a la población y grupos sociales donde se realizará la actividad turística.
- La empresa ofrecerá facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.
- La empresa apoyará formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local.





- La empresa tomará acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.
- La empresa acogerá medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.
- La empresa asegurará el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.
- La empresa adoptará medidas para promover y divulgar el respeto y protección del patrimonio cultural tangible e intangible.
- La empresa empleará mecanismos para facilitar información sobre las actividades socioculturales que se llevan a cabo en su comunidad.



► ÁMBITO

# MEDIO AMBIENTAL



### Capítulo III

## ÁMBITO MEDIO AMBIENTAL

- La empresa implementará acciones concretas para reducir los impactos ambientales que tienen influencia directa al realizar su operación.

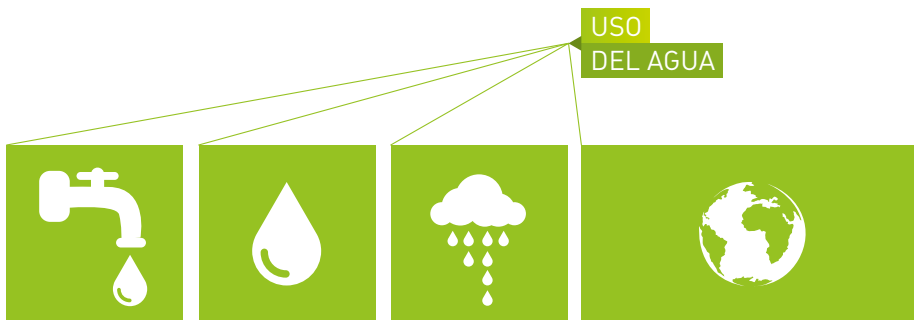
### DEL CUIDADO Y USO DEL AGUA

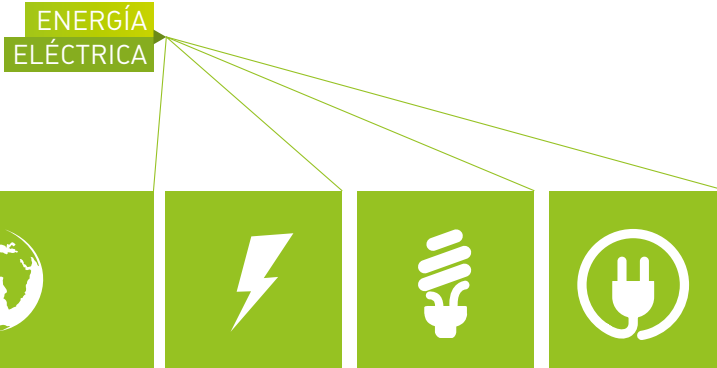
- La empresa incentivará, planificará, tomará acciones concretas y promoverá el consumo responsable y uso sostenible del recurso vital agua.

- Se utilizarán y fomentarán mensajes informativos sobre el uso eficiente del agua.

- Las políticas y planes para el uso sostenible de agua se darán a conocer a clientes, empleados y demás interesados.

- La empresa deberá dar mantenimiento adecuado a sus dispositivos y maquinaria utilizada, e instalaciones para que esta no afecte la calidad del recurso.





## DEL CUIDADO Y USO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

- La empresa monitoreará y llevará un registro del consumo de energía.
- La empresa planificará y tomará acciones concretas para el uso sostenible de la energía.
- Se implementarán rotulación e información para reducir los impactos ambientales, sugiriendo apagar la luz o desconectar aparatos electrónicos en desuso.
- Se utilizarán equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.
- Las políticas y planes para el uso sostenible de la energía se darán a conocer a clientes, empleados y demás interesados.
- La empresa implementará un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.

## DEL CUIDADO DE LA FLORA Y FAUNA

- Fomentará la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente, incentivando a los trabajadores a participar de los recorridos realizados en su operación.
- No se realizará crianza, reproducción venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa autorizado y manejado en apego a principios sostenibles.
- Prevedrá la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados.
- Brindará información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas, especies de flora y fauna nativas y se fomentará la visita u observación.
- Fomentará la protección de especies de flora y fauna propias del entorno, apoyándose en los programas de protección animal.
- Deberá informar y evitar la alimentación artificial de animales silvestres.
- Adoptarán medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.
- En áreas sensibles, evitará la introducción de plagas y especies exóticas.



ECO  
TURISMO

- La empresa apoyará mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de toda área natural.
- La empresa divulgará y cumplirá las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.
- Se adoptarán medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.
- No contaminará el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.
- La empresa utilizará productos de limpieza y cosméticos biodegradables, amigables con la naturaleza.

FLORA  
FAUNA



## CONTRIBUIR CON EL PLANETA



### DEL USO Y MANEJO DE DESECHOS

- La empresa documentará un plan para el manejo sostenible de desechos sólidos, planificando y tomando acciones concretas para reducir la cantidad generada por sus operaciones.
- Se separarán los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- Se dará a conocer a clientes, empleados y demás interesados, las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos.
- La empresa creará un programa básico para sus operaciones, que incentiven y promuevan el reciclado, separación y reutilización de los desechos sólidos.
- Se informará y motivará a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.





## GLOSARIO

**Ambiente:** conjunto de circunstancias especiales que acompañan o rodean la situación o estado de alguna persona o cosa.

**Ambiental:** perteneciente o relativo al ambiente, circunstancias que rodean a las personas o a las cosas.

**Ambientar:** dar a una cosa el ambiente adecuado al fin que se persigue.

**Atractivos:** Recursos materiales e inmateriales del territorio que motivan el desplazamiento turístico hacia el destino.

**Biosfera:** Parte de la esfera terrestre en que se manifiesta la vida.

**Cultura:** instrucción, ilustración, sabiduría resultante de haber ejercitado el hombre su entendimiento en cultivar los conocimientos humanos.

**Comunidad:** junta o congregación de personas que viven unidas y sometidas a ciertas constituciones y reglas.

**Condiciones y medio ambiente de trabajo:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

**Conservar:** mantener o guardar una cosa o cuidar de sus pertenencias. Hablando de costumbre, virtudes, etc. Continuar la práctica de ellas.

**Conservación:** Acción de conservar.

**Contaminación:** Acción y efecto de introducir cualquier tipo de influencia física, química o biológica en un medio a niveles más altos de lo normal, que puede ocasionar daño en el sistema ecológico produciendo un desequilibrio.

Degradación: acción de degradar, destruir, o exonerar ignominiosamente.

Desecho: Residuo que se desecha de una cosa. Cosa Inservible o que se queda fuera de uso. Excluir, reprobado, menospreciar, desestimar, expeler, arrojar.

Desarrollo: Acrecentar, dar incremento, fomentar. Explicar una teoría y llevarla hasta sus últimas consecuencias.

Desarrollo sostenible: Es una forma de desarrollo que procura la protección y mejoramiento de la calidad de vida en ciudades o zonas urbanas. Su premisa es el reconocimiento de la importancia de la prosperidad económica e industrial, de un sano desarrollo del medio ambiente y de la equidad en las oportunidades en una comunidad.

Desarrollable: que puede ser desarrollada.

Destino: consignación de una cosa para determinado fin. Empleo, ocupación. Lugar, sitio o establecimiento donde una persona sirve su empleo.

Empleador: Toda persona física o jurídica que emplea a uno o varios trabajadores.

Ética: ciencia práctica y normativa que estudia racionalmente la bondad y maldad de los actos humanos. Proviene de la raíz griega ETHOS que significa costumbre.

Ética ambiental: aspira a encontrar nuevos razonamientos morales para enfrentar la necesidad de transformar el modo en que los seres humanos, ven el mundo natural y actúan en él, se mueve en el ámbito más amplio, pues fusiona las nociones de la naturaleza y cultura y combina la dinámica de la evolución biológica con la sociedad.

Entorno: contorno.

Ecología: Ciencia que estudia las interrelaciones de los organismos vivos y su ambiente. Proviene de la raíz griega OIKOS que significa casas y LOGOS que significa tratado, o sea, estudio de la estructura o función de la naturaleza donde habitan los seres vivos, incluidos los seres humanos.

Eco-turismo: El turista es testigo y protagonista de la conservación de un entorno natural, que se produce en áreas altamente protegidas como: parques nacionales, reservas privadas, monumentos, sitios protegidos y reservas de uso múltiple. O en áreas naturales que no han sufrido alteraciones por el hombre.

Expectativa: cualquier esperanza de conseguir una cosa si se depara la oportunidad que se desea. Posibilidad de conseguir un derecho, acción, herencia, empleo u otra cosa. Al ocurrir un suceso que se prevé o al hacerse efectiva cierta eventualidad.

Educación: acción de educar. Crianza, enseñanza, doctrina, instrucción, cortesía, urbanidad.

Lugar de trabajo: Todo sitio o área donde los trabajadores permanecen y desarrollan su trabajo o a donde tienen que acudir por razón del mismo.

Impacto: choque de dos cuerpos, especialmente de dos partículas elementales. Punto donde el proyectil da en el blanco.

Misión: acción de enviar, poder que se da a un enviado para desempeñar algún cometido diplomático. Viaje de estudios, de exploración. Deber moral que a cada hombre le impone su condición o estado.

Natural: perteneciente o relativo a la naturaleza de las cosas, o conforme a su calidad o propiedad. Nativo, originario de un lugar o país. Hecho con verdad, sin artificio, ingenuo, franco, sin doblez. Que se halla presente en la naturaleza, que no ha sido perpetrado artificialmente.

**Naturaleza:** esencia y propiedad característica de los seres. Virtud o calidad de las cosas. Instinto que inclina a los seres a procurar su conservación y aumento.

**Naturalismo:** sistema filosófico que atribuye todo a la naturaleza como primer principio.

**Naturalista:** aquella persona que profesa el naturalismo, así como la historia natural o es versada en ella.

**Organización:** acción o efecto de organizar u organizarse. Disposición. Arreglo, orden, organismo, asociación, agrupación.

**Organizacional:** concerniente a la organización.

**Prevención:** preparación y disposición que se hace para evitar un riesgo o para otro fin. Provisión de vivieres de otras cosas. Preparación anticipada de algo para un fin. Precaver, evitar, impedir una cosa, advertir, imbuir. Ocurrir o anticiparse a un inconveniente, dificultad u objeción.

**Planificación:** acción y efecto de planificar.

**Planificar:** organizar una producción, una empresa, etc. Conforme a un plan determinado.

**Participar:** dar parte, notificar, comunicar. Tener una parte en una cosa, con virtud de participar, ser cómplice.

**Reciclar:** Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines.

**Recursos:** bienes, medios de subsistencia. Expedientes, árbitros, medios especiales para triunfar en una empresa.

**Reducir:** Principio básico para el manejo de residuos, consiste en evitar el consumo excesivo de productos, sobre todo los que generan residuos difíciles de reciclar.

**Sostenible:** sustentar y mantener. Defender una proposición. Sufrir, tolerar. Dar a uno lo necesario para su manutención.

**Sustentable:** mantener, proveer de alimentos. Conservar, sostener una cosa. Defender principios, conclusiones. Dar vigor y permanencia a una cosa. Sostén, apoyo.

**Satisfacción:** acción de satisfacción o satisfacerse. Cumplimiento del dese. A gusto de uno.

**Satisfacer:** saciar un apetito, pasión. Dar solución a una dificultad. Sosegar o aquietar una queja o un sentimiento.

**Trabajador:** Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.

**Turismo:** Acción de recorrer países por distracción u ocio.

**Turista:** viajero que recorrer países por distracción u ocio.

**Turístico:** Que pertenece o se refiere al turismo.

**Turismo sostenible:** Aquel que cubre las necesidades actuales de los turistas y de las regiones de acogida, protegiendo y mejorando las perspectivas de futuro. Proyecta una imagen de integración de la gestión de todos los recursos, de modo que queden cubiertas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas vivos.

**Viaje:** jornada que se hace de un lugar a otro, por tierra, por mar o por aire. Camino por donde se hace. Ida a cualquier parte.

**Visión:** acción o efecto de ver. Contemplación inmediata y directa sin percepción sensible. Visión beatífica, acto de ver a Dios, en el cual consiste la bienaventuranza.



## FUENTES DE INFORMACIÓN:

### FUENTES IMPRESAS.

Buendía, J.D, Turismo y medioambiente. Madrid, Civitas, 2001.

Cascio, Jhoseph. Las Nuevas normas internacionales para la administración ambiental. Estados Unidos, 1997, Editorial Mc Graw – Hill Interamericana, 1997.

Constitución de la República del Ecuador – registro oficial de la república del Ecuador.

Galarza, Alexandra. Módulo de Turismo Sostenible. Universidad de Cuenca, 2008.

Galarza, Alexandra. Módulo Gestión del Turismo Sostenible. Universidad de Cuenca, 2009.

Ley de Turismo del Ecuador RO N° 733: 27-12-2002

OMT, Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas. Madrid, 2000.

OMT. Desarrollo sostenible del turismo: una compilación de buenas prácticas. Madrid: OMT, 2000.

Pérez de las Heras, Mónica. Manual del turismo sostenible. España, Mundi – Prensa S.A, 2004.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2013.

Rain Forest Alliance, Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible.

Senlle, Andrés. Gestión de la calidad. México, 2000, Ediciones Gestión 2000 S.A, 2000.

Vallejo, Raúl. Manual de escritura académica. Quito, Corporación Editorial Nacional, 2003.

\_\_\_\_\_. Buenas prácticas para turismo sostenible. Guatemala, sld, 2008.



## FUENTES DIGITALES

Diccionario de términos turísticos. Internet. <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/0/OPERADOR-TURISTICO-1863/>. Acceso: 7 mayo de 2015.

Fundación Conservación y Desarrollo. "Misión:". Internet. [http://ccd.ec/pages/smart\\_voyager.htm#program](http://ccd.ec/pages/smart_voyager.htm#program). Acceso: 15 febrero de 2015.

Gisoulf, Marinus. Los certificados de sostenibilidad turística y sus impactos en el mercadeo. Internet. <http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=es>. Acceso: viernes, 28 diciembre de 2014.


Grupo de Acción Regional de las Américas". Internet. <http://www.grupodeaccionregional.org>. Acceso: 25 Enero 2015.

Manual no. 1: Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y ecoturismo. Internet. [http://www.responsibletravel.org/resources/Documents/reports/Manual\\_No\\_1.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/Documents/reports/Manual_No_1.pdf). Acceso: 28 noviembre de 2014.

Manual no. 3: Pasos prácticos para mercadear la certificación turística. Internet. [http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_3.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_3.pdf). Acceso: Sábado, 29 noviembre de 2014.

Observatorio Medioambiental para Pymes y trabajadores autónomos de las Illes Balears, ompIB. Glosario. "Turismo". Internet. <http://www.ompib.org/index.php?key=25>. Acceso: 27 de Agosto 2014.

Proceso de Auditoria: Cartilla básica para auditores. Internet. <http://www.pascualbravo.edu.co/pdf/calidad/procesoauditoria.pdf>. Acceso: Domingo, 30 noviembre de 2014.



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS  
DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA  
TOUR OPERADORES DE LA CIUDAD DE CUENCA