



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Ingeniería en Turismo

**Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras
de Cuenca: SLT TOURS, DEEP Ecuador Travel y Altitud Ecuador
mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council, 2019.**

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del Título de Ingeniería en
Turismo**

Autores:

**David Felipe Bernal Iñiguez
C.I 0105682678
david.bernal_93@outlook.com**

**David Mauricio Peña Castro
C.I 0104718697
david_p080@outlook.com**

**Tutor:
Mg. María Isabel Eljuri Jaramillo**

Cuenca - Ecuador

21/01/2020



Universidad de Cuenca

RESUMEN

En Ecuador, el tema de sostenibilidad sigue en un proceso de desarrollo, y en materia turística se tiene pequeños pero importantes avances. Sin embargo, la sostenibilidad turística se ha enfocado en las áreas gastronómicas y hoteleras, sin prestar mayor atención a los intermediarios turísticos. Estos son responsables de gran parte del flujo turístico del país, dejando diferentes impactos en los destinos donde actúan.

El propósito de la presente investigación tiene por objeto diagnosticar el nivel de sostenibilidad en tres agencias de viajes operadoras de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para aquello, se ha tomado criterios de la Global Sustainable Tourism Council para Tour Operadores, que, siendo adaptados a la realidad, dejan un total de 140 variables a estudiar.

Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de los criterios en tres enfoques: un enfoque interno de las agencias, y en dos salidas de campo hacia los destinos: Complejo Arqueológico Ingapirca y Parque Nacional El Cajas.

Obtenido los resultados se procede al análisis mediante herramientas estadísticas de conglomerados, la cual ayuda a la creación de categorías. De esta manera se analizó los resultados partiendo de un enfoque micro a macro, de lo individual a lo colectivo.

Una vez obtenido este análisis, se elaboró un plan de mejoras mediante el método de factores ponderados, este permite identificar los puntos que las agencias deben prestar mayor atención y finalmente se incluye acciones a realizar para el cumplimiento de estos puntos.

Palabras clave: Turismo. Sostenibilidad. Agencias de viajes operadoras. Cuenca



ABSTRACT

In Ecuador, the issue of sustainability is the process of development, and in the area of tourism there have been small yet important advances. However, tourism sustainability has focused on the gastronomic and hotel areas, without paying much attention to tourism intermediaries. These are responsible for a large part of the country's tourist flow, leaving different impacts on the destinations where they operate.

The purpose of this research is to diagnose the level of sustainability in three travel agencies operating in the city of Cuenca, Ecuador. For that, criteria have been taken from the Global Sustainable Tourism Council for Tour Operators, which, once being adapted to the local reality, yield a total of 140 variables to study.

Figures were obtained by applying criteria in three approaches: an insight of the agencies, and two in flied trips to destinations: Ingapirca Archeological Complex and El Cajas National Park.

Once the results were obtained, the analysis was performed by using statistical tool of conglomerates, which helped in categorizing. In this way, the results were analyzed from a micro to macro approach, from the individual to the collective.

Once this analysis was obtained, an improvement plan was elaborated through the weight factors method, allowing to identify the points that the agencies should pay more attention, and finally, it includes actions to be undertaken to comply with these points.

Keywords: Tourism. Sustainability. Operator Travel agencies. Cuenca



INDICE GENERAL

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INDICE GENERAL	4
AGRADECIMIENTOS	11
DEDICATORIA	12
AGRADECIMIENTOS	13
DEDICATORIA	14
CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.....	15
1.1 Introducción a la Sostenibilidad.....	15
1.1.1 Conceptualización y Definiciones	15
1.2 Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial.....	18
1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	19
1.3 OMT y Desarrollo Turístico Sostenible.....	20
1.4 Sostenibilidad en empresas del Sector Turístico en Ecuador	23
1.5 Establecimientos intermediarios	29
1.5.1 Conceptualización y clasificación.....	29
1.5.2 Establecimientos seleccionados para el estudio.....	30
1.6 Global Sustainable Tourism Council.....	31
1.6.1 Ecuador y la participación en conjunto con Global Sustainable Tourism Council 35	
1.6.2 Criterios para la Industria: Indicadores para Operadores Turísticos	36
1.6.3 Indicadores de la Global Sustainable Tourism Council aplicados a la realidad local de Agencias de Viajes Operadoras en Cuenca.....	38
CAPÍTULO 2. APLICACIÓN METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL SUJETO A LA REALIDAD LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL y ALTITUD ECUADOR.....	43
1.7 Metodología y herramientas aplicadas para el caso de estudio	43
1.8 Indicadores Aplicables a la Realidad local para Agencias de Viajes Operadoras y metodología de estudio	44
1.9 Descripción de los establecimientos seleccionados	45



1.9.1	Descripción de la agencia de viajes dual Deep Ecuador Travel	46
1.9.2	Descripción de la Agencia de Viajes Dual SLT Tours	47
1.9.3	Descripción del operador turístico Altitud Ecuador.....	48
1.10	Justificación de la selección de productos turísticos para salidas de campo de agencias de viajes operadoras seleccionadas.....	50
1.11	Cronograma de actividades	51
1.12	Matriz de Indicadores basados en la Global Sustainable Tourism Council.....	52
1.13	Flujograma de procedimientos para la ejecución del trabajo investigativo.....	65
1.14	Procedimientos para la evaluación de variables adaptados a los indicadores de sostenibilidad por parte de la Global Sustainable Tourism Council	67
1.14.1	Definición de indicador / variable.....	67
1.14.2	Valoración matemática de términos.....	67
1.14.3	Revisión de cuartos (conglomerados).....	68
1.14.4	Fundamento estadístico para categorización	70
1.15	Resultados sintetizados del trabajo de campo seleccionado realizado en las agencias de viajes operadoras.....	74
1.15.1	Resultados sintetizados del Ámbito Socioeconómico	76
1.15.2	Resultados sintetizados del ámbito cultural.....	77
1.15.3	Resultados sintetizados del ámbito ambiental.....	79
1.16	Matriz de Comprobación aplicados a los establecimientos turísticos.....	81
1.16.1	Ámbito Socio económico	81
1.16.2	Ámbito Cultural.....	87
1.16.3	Ámbito Ambiental.....	92
1.16.4	Resultados Generales.....	97
1.17	Conclusiones del capítulo 2	101
CAPÍTULO 3. PLAN DE MEJORAS APLICABLE A LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS RESPECTO A LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL.....		
102		
1.18	Introducción al Plan	102
1.19	Plan de mejoras aplicable a las Agencias de Viajes Operadoras	102
1.19.1	Objetivo del Plan de Mejoras.....	102
1.19.2	Metodología.....	103
1.20	Plan de Mejoras	108



Universidad de Cuenca

1.20.1	Ámbito Socioeconómico	108
1.20.2	Ámbito Cultural	119
1.20.3	Ámbito Ambiental	129
	Conclusiones	160
	Bibliografía	162
	Anexos.....	166
	Anexo 1	166
	Anexo 2	184
	Anexo 3	223
	Anexo 4	261
	Anexo 5	288
	Anexo 6	300
	Anexo 7	301
	Anexo 8	302
	Anexo 9	307



Universidad de Cuenca

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

David Felipe Bernal Iñiguez en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP Ecuador Travel y Altitud Ecuador mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council, 2019", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 21 de enero de 2020

David Felipe Bernal Iñiguez

C.I 0105682678



Universidad de Cuenca

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

David Mauricio Peña Castro en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP Ecuador Travel y Altitud Ecuador mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council, 2019”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 21 de enero de 2020

David Mauricio Peña Castro

C.I 0104718697



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

David Felipe Bernal Iñiguez, autor del trabajo de titulación "Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP Ecuador Travel y Altitud Ecuador mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council, 2019 certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 21 de enero de 2020

David Felipe Bernal Iñiguez

C.I 0105682678



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

David Mauricio Peña Castro, autor del trabajo de titulación "Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP Ecuador Travel y Altitud Ecuador mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council, 2019 certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 21 de enero de 2020

David Mauricio Peña Castro

C.I 0104718697



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a la vida y a la oportunidad que me ha brindado para poder culminar estos estudios permitiéndome superarme cada día más.

A mi tutora de tesis María Isabel Eljuri, por su infinita paciencia y entendimiento a lo largo de este proceso, siempre presta a ayudar con su conocimiento y voluntad las inquietudes y dificultades que se han ido presentando.

A mi familia, en especial a mis padres, que sin su apoyo incondicional no hubiese sido capaz de llegar hasta donde me encuentro, y a mi hermana que día a día pienso en ser un ejemplo a seguir en su vida.

A mis amigos, los cuales, se han llegado a convertir en familia para mí, en especial a José R, Daniela S, Chris M y Johnny B, por su apoyo incondicional a través de mi vida y mi carrera, siendo un pilar fundamental en mi vida.

David Mauricio Peña Castro



Universidad de Cuenca

DEDICATORIA

A mi familia, en retribución de todos los esfuerzos realizados para poder llegar a este punto, siendo mi fortaleza diaria, en especial a mi padre Mauricio Peña, que sin su condicional apoyo y trabajo no sería posible este logro académico.

David Mauricio Peña Castro



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

Para comenzar quiero dar gracias a mis padres, Marlene y Fernando, que sin ellos no tuviera la fuerza y mi formación no hubiera sido la misma, gracias pas, les quiero con todo mi corazón. En segundo lugar, quiero agradecer el empuje y el amor que me tiene mi cholita querida, María Paula Ávila ya que fue una gran ayuda de superación para que pudiese conseguir este logro, te amo mucho. Para finalizar y no menos importante, agradezco a mi compañero de tesis David Peña y a nuestra directora de tesis María Isabel Eljuri, ya que, sin sus esfuerzos, no habiéramos conseguido presentar a tiempo este importante documento. Gracias totales.

David Felipe Bernal Iñiguez



Universidad de Cuenca

DEDICATORIA

Dedicado para mi hermano querido, Ismael Iñiguez, que se nos adelantó este año. Siempre estarás presente en mi vida. Te voy a recordar Isma, Brilla hermano, brilla en el infinito. Nos volveremos a ver...

David Felipe Bernal Iñiguez



CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

1.1 Introducción a la Sostenibilidad

Hablar de la sostenibilidad es un tema vasto, cuya importancia ha ido creciendo durante los últimos años, varios autores, varias definiciones y diferentes enfoques se han planteado, es por eso que en este apartado se definirá la sostenibilidad desde distintos puntos de vista.

1.1.1 Conceptualización y Definiciones

La sostenibilidad ha sido definida por varios autores como término en sí, la cual consiste en “gestionar y conservar la base de los recursos naturales, orientando los cambios institucionales y tecnológicos, de tal manera de asegurar la capacidad de satisfacción continuada de las necesidades de las presentes y futuras generaciones” (Xercanvis, Cayuela, Cervantes & Sabater 2005, p. 32).

Sin embargo, el término sostenibilidad, comúnmente, se encuentra ligado al desarrollo sostenible, el cual es usado por primera vez en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979, sin darle una definición exacta. No es hasta 1987 que se presenta a la Asamblea General el informe denominado “Nuestro Futuro Común”; el cual es mejor conocido como el Informe de Brundtland, esto debido a que Gro Harlem Brundtland fue quien presidió aquella comisión (Bermeo Gómez de Segura, 2014). Es aquí donde el término desarrollo sostenible es definido, siendo este el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades (ONU, 2002, párr.1). La necesidad de introducir este nuevo término se da debido al desarrollo incontrolado que se suscitaba en aquel entonces, viéndolo a este como un resultado de la situación del mundo, que puede describirse como una emergencia planetaria (Bybee, 1999, p. 112).



El desarrollo sostenible es un proceso de cambio local, regional o global que responde a objetivos y metas universales de transformación social apropiada, para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de una población, por tiempo indefinido, sin degradar irreversiblemente la capacidad productiva de la tierra, el patrimonio natural y su habilidad para mantener la población de un lugar (Quiroz, 2011, p. 5). Si bien, ambas definiciones tienen un periodo de tiempo diferencial muy notorio, en sí se enfocan en la satisfacción de necesidades en tiempo presente (en caso de Bartolo Quiroz especificando cuáles), sin comprometer a las futuras.

Sin embargo, no existe una definición que tenga una completa aprobación en el campo científico, inclusive más de cien definiciones han sido publicadas y todas ellas con aceptación y escepticismo a la vez. A pesar de ello, con las similitudes y diferencias conceptuales del desarrollo sostenible, gran parte de autores se enfocan en que las políticas y acciones para lograr crecimiento económico deben respetar el ambiente y ser socialmente equitativas (Artaraz, 2002). Se puede, entonces, resumir que el desarrollo sostenible se debe centrar en tres ejes: económico, social y ambiental; y por tanto el equilibrio de estos tres ejes da como resultado un desarrollo sostenible.

El eje económico fue el que dio partida a la discusión en temas concernientes al desarrollo, ya que las actividades realizadas por el hombre eran insostenibles a largo plazo. Actualmente, decir que “no podrá existir desarrollo sin recursos económicos e inversiones es indiscutible” (Solano, 2007, p. 14). El eje económico es fundamental para la financiación del desarrollo por medio de equipos, implementos, infraestructura y tecnologías.

El eje social es importante para la generación de desarrollo, ya que para poder generar este, es necesario que la población se incorpore y haga suyos los procesos de desarrollo (Solano, 2007, p. 15). Sin embargo, actualmente este eje ha sido limitado por necesidades de mayor importancia en el que la sociedad



Universidad de Cuenca

siente que sus esfuerzos son apremiantes, tales como la educación, salud o seguridad, relegando al desarrollo sostenible.

En cuanto al eje ambiental, este consiste en una condición innegociable para el desarrollo, pues una sociedad no puede ser considerada como próspera cuando su patrimonio natural se encuentra perdido o deteriorado de manera irreversible. El uso de recursos naturales de manera irresponsable con el objetivo de un crecimiento económico temporal es lo que se ha venido realizando durante las últimas décadas, lo que ha dirigido a la humanidad a casi un punto de no retorno, por lo que el eje ambiental es el más sensible y más importante de los tres; sin embargo, es el más irrespetado por la sociedad.

Del desarrollo sostenible, el 25 de septiembre de 2015, líderes del mundo adoptaron en New York, durante la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la Agenda “*Transformar Nuestro mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*”, un conjunto de objetivos globales con el propósito de eliminar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para las próximas generaciones (ONU, 2015), estos son denominados los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos objetivos cuentan con ciento sesenta y nueve metas, están formulados para erradicar la pobreza, promover la prosperidad, proteger al medio ambiente y hacer frente al cambio climático a nivel mundial. En estos, se llama a gobiernos, sector público y privado y la sociedad a actuar. Cabe la pena recalcar el apartado once, referido a Ciudades y Comunidades Sostenibles, en este se propone la meta hasta el 2020 “aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adopten e implementen políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de recursos, la mitigación del cambio climático” (ONU, 2015, párr. 9). Este apartado hace hincapié en el desarrollo de políticas, empresas y ciudadanos que cumplan un accionar sostenible con el ambiente que los rodea.

A partir del desarrollo sostenible, se han dado seguimientos a varios sectores del sector económico, siendo los más comunes a aquellas empresas en las que se



tiene contacto y extracción de los recursos naturales, tales como petroleras, corporaciones de producción de alimentos, mineras, madereras y transporte; sin embargo, el turismo no es la excepción, ya que sus actividades traen grandes consecuencias al medio en el que se desarrollan, es por eso que es de vital importancia, así como en las demás áreas de producción, un control y ejecución sostenible del turismo. Este tema se abordará más adelante en el análisis de la Organización Mundial de Turismo OMT y el desarrollo turístico sostenible.

1.2 Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social es un tema muy interesante para el desarrollo del presente trabajo ya que engloba en su concepto el objetivo del ¿Por qué? se realiza este tema de investigación en la ciudad de Cuenca con las empresas seleccionadas.

La Responsabilidad Social Empresarial o también conocida como RSE proviene del concepto base “responsabilidad social”, que se considera una manifestación ética de un individuo o grupo de personas, que, a través de sus valores y normas de conducta, su accionar, debe tener un valor positivo para la sociedad en la que se desenvuelven. Adicionalmente, la responsabilidad social es considerada desde un punto de vista ético, mas no como valores, ya que el accionar de cualquier sujeto o grupo de personas están subyugados a juicios de valor de una sociedad determinada con creencias y dogmas propios, por lo cual estos son considerados como acciones subjetivas, esto quiere decir que cada sociedad o individuo puede juzgar como le parezca (Vélez Romero, Xavier A; Cano Lara, Evelyn D, 2016).

La responsabilidad social es el cumplimiento del compromiso de las personas o grupo de individuos hacia sí mismos o hacia la sociedad como tal, que en el mayor de los casos es para un bien común.



1.2.1 Responsabilidad Social Empresarial

En este caso, la responsabilidad social empresarial viene a ser el accionar de una entidad o grupo de personas establecidas con un fin económico o salarial como dice su nombre. La RSE comprende la ejecución de actividades ligadas al bienestar común de la sociedad y depende mucho la misión y los objetivos de la misma empresa; es decir, existen ámbitos como la parte ambiental y social, en los que puede intervenir la empresa con actividades positivas que ayuden a un grupo determinado.

Inclusive, en el artículo de Vélez y Cano (2016), se plantea que:

La Responsabilidad Social Corporativa gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales operan. La Responsabilidad Social Corporativa no constituye una opción adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos – positivos y negativos – que genera en la sociedad (Fundación Entorno de España, 2003, p 34.)

Por otro lado, tenemos al Centro Mexicano de Filantropía o CEMEFI, que en una de sus publicaciones acerca de la RSE, exponen que:

Recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que están relacionados y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (2015)



Para concluir, la conceptualización de la responsabilidad social empresarial permitirá, bajo su propio concepto, analizar y vincular las actividades de las empresas turísticas seleccionadas en el presente trabajo y diagnosticar la situación actual de las mismas.

1.3 OMT y Desarrollo Turístico Sostenible

Adentrándose al área del turismo, el desarrollo turístico sostenible se plantea como “aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades” (UNWTO, 1993, párr. 4).

Las resoluciones de la Conferencia Mundial del Turismo de Manila en 1980 y Acapulco en 1982 fueron los primeros pasos en materia de turismo y ambiente (Marín & Cortázar, 1999). Desde entonces es que, a nivel internacional, gran parte de agencias relacionadas con la actividad turística se involucraron en acciones y programas en los que gradualmente se iba introduciendo el tema de sostenibilidad. Sin embargo, en la Conferencia de Rio de 1992 el turismo no fue incluido en los parámetros y objetivos a alcanzar.

El término Turismo Sostenible es aplicado por primera vez en la celebración del 41 Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo en 1991 (Lázaro, 2005). Posteriormente en 1994 la OMT en la Agenda 21 publica *For the Travel and Tourism Industry. Towards environmentally Sustainable development*, en dicho documento se proponen los lineamientos básicos para que exista una relación armoniosa entre el turismo y medioambiente.

En el año de 1995 en Lanzarote se da lugar a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, esto teniendo en cuenta la realidad del turismo como fenómeno de alcance mundial, que constituye un elemento importante para el desarrollo social, económico y político en muchos países (OMT, 1995). La conferencia



aborda dieciocho aspectos de temas concernientes al desarrollo económico, protección y conservación del patrimonio cultural y natural, seguridad turística y protección de la sociedad local. Esta carta constituye el primer documento en el cual el turismo sostenible es el centro de debate, nace después de casi una década de preocupación sobre el turismo y la fragilidad del ambiente en el que este se desenvuelve.

En el año de 2005 la OMT publica indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos con el propósito de brindar una herramienta para que los diferentes destinos, sea cual fuere su tipo, tengan las nociones y directrices para que puedan tener un desarrollo turístico sostenible, este se centra en tres dimensiones así mencionadas, siendo estas el uso óptimo de recursos ambientales, respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y el aseguramiento de que las actividades sean viables económicamente a largo plazo (OMT, 2005).

Además de los indicadores, en la publicación se hace hincapié a la importancia y ventajas del uso de indicadores en el ámbito de sostenibilidad y desarrollo sostenible, ya que estos ayudan a la toma de decisiones, la detección de problemas emergentes (posibilidad de prevención), la oportunidad de tomar acciones correctivas al poder identificar repercusiones y una mejora continua mucho más ágil.

La labor de la OMT con respecto al desarrollo turístico sostenible es de gran aporte al campo científico, ya que ha incursionado en el tema desde el siglo pasado. Este accionar ha marcado un antes y un después en materia de sostenibilidad en el turismo, y es gracias a esta labor con los cuales diferentes organizaciones, ONGs y diferentes entidades han podido inmiscuirse en temas más específicos concerniente al desarrollo sostenible del turismo, tales como el accionar hotelero, el transporte turístico o el accionar de las agencias de viajes, entre otros.



El área turística, según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (UNWTO por sus siglas en inglés), puede contribuir directamente a varios de los objetivos de desarrollo sostenible. El objetivo diez concerniente a la reducción de desigualdad, considera al turismo como una herramienta poderosa de progreso comunitario si este llegase a involucrar a la comunidad local. Cada vez el incremento del turismo rural o comunitario hace del turismo una oportunidad perfecta para aquellas comunidades que, en caso de que llegasen a organizarse, puedan prosperar y mejorar su calidad de vida. El objetivo trece respecto a la adopción de medidas urgentes para paliar el cambio climático y sus efectos es uno de los más sensibles, debido a que el turismo contribuye directa e indirectamente al cambio climático ya que moviliza millones de personas a nivel mundial, sin embargo, el cambio climático afecta asimismo directamente a la actividad turística, ya que la elección de destinos va a depender de su situación actual con respecto a varios aspectos, uno de esos el climático. (UNWTO, 2015).

En el desarrollo turístico sostenible, al igual que el desarrollo sostenible, se debe desarrollar y satisfacer tres ejes principales: el económico, social y ambiental. Económico: El desarrollo turístico sostenible debe ser rentable, ningún empresario o inversor aportará capital a un modelo de sostenibilidad si este no le retribuye lo invertido y le genera ganancias. (Programa de Turismo Responsable, 2008).

Social: el desarrollo turístico sostenible debe reforzar valores de relación, intercambio de experiencias y enriquecimiento cultural de los involucrados. Además, se debe tener en consideración los efectos del accionar del turismo en la zona geográfica realizada, la idea en sí del desarrollo turístico sostenible consiste en realizar actividad turística sin dañar la sociedad existente (Rainforest Alliance, 2008).

Ambiental: el desarrollo turístico sostenible debe proteger y conservar los recursos naturales que ocupa, siendo estos de gran fragilidad ante la visita



turística, además se debe realizar el uso de recursos con la finalidad de no comprometerlo para su uso por las futuras generaciones.

El desarrollo turístico sostenible necesita de la cooperación de todos los agentes turísticos involucrados, visitantes y comunidad receptora, además del apoyo de las entidades políticas que permita la colaboración entre instituciones y sociedad; este desarrollo es un proceso continuo y que requiere de un seguimiento constante lo cual permita tomar acciones correctivas y preventivas necesarias. Además, este debe reportar un alto grado de satisfacción en los turistas, representando para ellos una experiencia significativa, haciéndolos conscientes de los problemas en cuanto respecta a sostenibilidad y fomentando una cultura y práctica de turismo sostenible (OMT, 2014).

En sí, el desarrollo turístico sostenible consiste en el respeto mutuo hacia la sociedad involucrada, el apoyo gubernamental para la mejor practica turística, la retribución económica de esta modalidad de turismo, un respeto y consideración al ambiente por parte de la localidad y visitantes, creando de esta manera una cultura ecológica en quienes forman parte del desarrollo turístico sostenible.

1.4 Sostenibilidad en empresas del Sector Turístico en Ecuador

“Un turismo responsable es un turismo sostenible” esto menciona la Dra. Elena del Pilar Ramallo, profesora y directora de la cátedra internacional de RSE de la euro región Galicia-norte de Portugal, en su artículo *La responsabilidad social y el turismo sostenible responsable*, donde señala que el turismo debe es una actividad que integra al resto de actores activos o pasivos de un lugar determinado, ya que el turismo interactúa con todas las actividades de una sociedad o de un hábitat en su vida cotidiana, esto quiere decir que un destino turístico o un lugar donde se practique este movimiento, va a estar implicado todos los factores y actores que involucran al lugar. Por ejemplo, en una metrópolis donde se realiza turismo de compras y turismo de negocios, están implicadas partes tanto de la naturaleza como la parte social, interactuando el



turista con el individuo que reside en ella, por lo cual Ramallo hace hincapié que todas las actividades turísticas tengan un planteamiento responsable para prever que esas manifestaciones tanto culturales, naturales, sociales entre otras más, no se vean afectadas con el paso del tiempo para futuras generaciones. (Ramallo, 2017).

Adicionalmente, la OMT en su página web señala los principios de turismo sostenible como aspectos: ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. (OMT, 2019).

Inclusive en la Constitución del Ecuador

se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 24)

Haciendo referencia a que las actividades de cualquier índole, deben ser ejecutadas de una manera correcta, respetando desde la población, naturaleza y costumbres.

De la misma manera, el Sistema Nacional de Áreas Protegidas o SNAP mantiene que: “El turismo sostenible es el desarrollo de una actividad recreacional responsable, que integra ejes importantes como el de conservar los recursos naturales y culturales, sostener el bienestar local asegurando una viabilidad económica y sensibilizar a través de educación e interpretación ambiental a los visitantes y gestores de la actividad” (SNAP, 2019).



Por lo tanto, nace el ecoturismo como la actividad que se enfoca directamente en áreas rurales compuestas de comunidades, las cuales hacen énfasis en una gestión sostenible desde todos los puntos. Esta es una de las principales actividades turísticas sostenibles en el país.

Por otra parte, la sostenibilidad en el sector turístico ecuatoriano, según la Revista Enfoque de la Universidad San Francisco de Quito o USFQ, mantienen que la globalización mundial ha hecho que la actividad turística sostenible y la mitigación de la huella ecológica se conviertan en tendencia y moda mundial; muchos de los países de la zona ya han copiado el modelo sostenible, ya que el mismo ha entregado muy buenos resultados en cuanto a la llegada de turistas en el país. Según esta revista, cada vez la gente busca más lugares que cuiden el medio ambiente, lugares con una planificación futura latente que involucre a la cultura, a la naturaleza y a la sociedad. Además da a entender que tarde o temprano mucho de los perfiles turísticos empleados actualmente van a tener que ser actualizados. (Salvador, 2014)

En el Plan del Buen Vivir 2017 – 2021, señala en su tercer objetivo que garantizará *los derechos de la naturaleza para actuales y futuras generaciones*, en los que hace énfasis la mitigación de daños a la biodiversidad y naturaleza en general. Se ha citado dos de las diez metas a 2021 con más relevancia:

- Evitar que la brecha entre huella ecológica y bio capacidad sea menor a 0,35 hectáreas globales per cápita hasta 2021.
- Mantener el 16% de territorio nacional bajo conservación o manejo ambiental a 2021. (Senplades, 2017).

Las metas mencionadas anteriormente, tienen relación con el PLANDETUR2020, en la que menciona que, el país se proyecta a un cambio de economía llamada post petrolera, donde el turismo sería uno de los ejes dinamizadores de la economía que busca mejorar la calidad de vida de la población, aprovechando las ventajas competitivas que tiene el territorio nacional.



El PLANDETUR2020, implementado en el año 2007, menciona en uno de sus objetivos generales que una de las principales pautas para ser competitivos a la par como otros países de la región con la meta de consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes económicos fundamentales para el PIB nacional. (MINTUR, 2007) Esto denota que se dio un papel importante al turismo con un desarrollo escalable en el factor tiempo, y además que la estructura del manejo de turismo a nivel de estado ya comenzó a estar encaminada al futuro.

Actualmente, el PLANDETUR2030 está por comenzar su periodo de rigor y no se puede constatar ningún resultado más que solo lineamientos, por esta razón se optó para la investigación el PLANDETUR2020, ya que se puede analizar los sucesos de años pasados.

Con lo mencionado anteriormente, se demuestra que el Ecuador si optó por una postura con lineamientos definidos por parte del estado y gobierno frente a la actividad turística a futuro, dando a conocer el camino a recorrer. Si es que los resultados esperados se consiguieron o no, eso viene a ser debatible desde el punto de vista de quien lo analice; Un caso muy puntual es la campaña turística a nivel mundial más conocida como “All you need is Ecuador”.

En cuanto a proyectos turísticos sostenibles, los empresarios del sector privado han visto que es interesante unir fuerzas para un resultado más favorable y han interactuado con comunidades para lanzar proyectos a mediano y largo plazo con infraestructura turística, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, incorporando a la ecuación los aspecto sociocultural, ambiental y económicos (EcuadorTravel, 2019), mencionados por la misma OMT en su página web.

El Estado promociona y hace referencia a ciertos productos turísticos que los considera sostenibles, a través de su página ecuador.travel que es propiedad oficial de la Promoción a nivel internacional del Ministerio de Turismo, mostrando



Universidad de Cuenca

proyectos sostenibles a largo plazo que pertenecen al sector privado conjuntamente con comunidades, como las siguientes:

Napo Wildlife Center:

Está considerado como el eco lodge más lujoso de la Amazonía del Ecuador. Napo Wildlife Center (NWC) se sitúa en la laguna Añangucocha, en la reserva indígena del pueblo Kichwa Añangu, propietario de 21.000 hectáreas de bosque lluvioso amazónico. Lleva acabo un modelo de gobernabilidad y liderazgo comunitario cuyo propósito primordial es generar oportunidades para el crecimiento sostenible de la población, la protección de la biodiversidad y el desarrollo socio-económico local Utilizando métodos ancestrales de colaboración a nivel comunitario y a nivel administrativo con una coordinación permanente para el logro de los objetivos de la organización bajo principios éticos, profesionales y responsables. Está situado dentro del Parque Nacional Yasuní. (Napo Wild Life Center, 2019)

Mashpi Lodge:

Mashpi es más que un lodge cinco estrellas en la mitad de un fantástico bosque: fue concebido y planeado para brindar una experiencia de viaje única en su clase, donde los elementos materiales son el complemento perfecto para disfrutar de un inigualable y muy cercano contacto con la fauna, flora, geología, geografía, ecología, climas, paisajes y características históricas de este extraordinariamente biodiverso rincón del mundo, ahora protegido como Reserva Natural. El proyecto ha implementado un programa innovador en el cual los miembros de las comunidades, así como los empleados del Lodge se convertirían en accionistas en la empresa. Mashpi ofrece numerosas oportunidades de trabajo para los miembros de las comunidades de la zona, el valor agregado es que no sólo obtienen empleo, sino que también reciben formación profesional especializada con programas en curso que incluyen clases de inglés. Pero Mashpi va mucho más allá. Las comunidades son también los



Universidad de Cuenca

principales proveedores de productos agrícolas y otros productos alimenticios y suministros para el uso del lodge. (MashpiLodge, 2019)

Kapawi Lodge:

Cerca de la frontera entre Ecuador y Perú se sitúa Kapawi Ecolodge. A corta distancia está la confluencia del río Pastaza y Capahuari (afluente menor del Amazonas en Perú). Está en medio de casi dos millones de hectáreas de territorio del pueblo Achuar. El acceso al hotel se realiza por vía aérea desde Shell, Pastaza. (EcuadorTravel, 2019)

Destacan como su misión que es capacitar a los pueblos indígenas de la selva amazónica para preservar sus tierras y su cultura. Esta misión tiene 2 objetivos principales. El primero es mantener altos estándares de sostenibilidad y conservación para la selva amazónica y el segundo es promover el desarrollo económico de la nación indígena Achuar. Por otro lado, Kapawi Ecolodge estableció los estándares para el ecoturismo comunitario en Ecuador, promoviendo prácticas que protegían la vida silvestre, respetaban la cultura Achuar, generaban empleo local y empoderaban a las comunidades locales. Kapawi Ecolodge se construyó utilizando estilos de construcción Achuar y materiales de construcción del bosque. La energía se genera al 100% a partir de paneles solares fotovoltaicos, mientras que los materiales de construcción locales todavía se utilizan para preservar el estilo Achuar. (Kapawi Ecologde, 2019)

En el país existen muchos más proyectos turísticos sostenibles privados, no solamente establecimientos de hospedaje, sino también se puede encontrar proyectos de restauración comunitaria responsable como Bocavaldivia, perteneciente al grupo Las Tanusas, del cual se desprende la Fundación Amor 7.8 del Chef Manteño/Quiteño Rodrigo Pacheco, el cual queda ubicado a 45 minutos de Puerto López provincia de Manabí, donde se interactúa con la comunidad y se hace partícipe de una experiencia culinaria y hospitalaria,



teniendo claro que el producto alimenticio se respeta desde un inicio hasta el final, siendo pieza fundamental los comuneros que dan un aporte ancestral de conocimiento desde la siembra hasta la cosecha. Otro ejemplo de trabajo comunitario es Shamuico Espai Gastronòmic del Chef Samuel Ortega ubicado en la provincia de Loja, el cual trabaja directamente con la comunidad de Saraguro donde se aprecia un trabajo conjunto en comunidad, donde el objetivo es mejorar la calidad gastronómica con productos comunitarios locales y además de generar ingresos para las personas de la comunidad. Después de lo mencionado está claro que el Ecuador ha comenzado a cambiar su forma de realizar turismo, incluyendo a todos los actores en conjunto para mostrar al turista tanto nacional como extranjero, lo que el país puede ofrecer.

Para concluir y dar sentido al análisis realizado previamente, se menciona que los esfuerzos de sostenibilidad mayoritariamente en el país, se aplican en espacios de restauración y hostelería, dejando de lado a las restantes áreas turísticas como es el caso del transporte, operación turística e intermediación, en los cuales no se invierte el mismo esfuerzo para que adopten lineamientos sostenibles que sí adoptan las áreas de restauración y hostelería. Por lo cual esta fue una de las principales razones para realizar un diagnóstico de sostenibilidad acerca de las agencias operadoras de Cuenca mencionadas anteriormente.

1.5 Establecimientos intermediarios

1.5.1 Conceptualización y clasificación

La intermediación, según el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, consiste en “aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores turísticos” (Ministerio de Turismo, 2016, p. 6). Por otra parte, en el mismo reglamento, se conceptualiza la operación turística la cual cumple un papel importante dentro de la investigación, ya que los criterios a calificar son



destinados a la parte operativa, siendo esta “aquellas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional” (Ministerio de Turismo, 2016, p. 16). En suelo ecuatoriano, la intermediación consiste en la realización de todos los procedimientos necesarios para la venta de servicios turísticos, mientras que por su parte el seguimiento y control consiste en el desarrollo in situ de las actividades turísticas.

Por otra parte, la intermediación es ejercida por agencias de servicios turísticos, sociedades comerciales que se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y prestadores de servicios (Decreto Ejecutivo 1186, 2004).

Los establecimientos para ejecutar actividades de intermediación y operación turística se encuentran clasificados en: agencia de viajes mayorista, agencia de viajes internacional, operador turístico y agencia de viajes dual (Ministerio de Turismo, 2016).

1.5.2 Establecimientos seleccionados para el estudio

Para el presente estudio se han seleccionado tres establecimientos, los cuales, debido a su trayectoria, posicionamiento en el mercado e instalaciones, hacen que el estudio y levantamiento de información sea favorable para el investigador. Los establecimientos seleccionados son: Deep Ecuador Travel, la cual es una agencia con más de ocho años en el mercado que opera actualmente en los principales destinos del Ecuador; SLT Tours, cuya actividad data ya de hace diez años y opera principalmente en Ecuador, Galápagos, Perú y Bolivia, y; Altitud Ecuador, una agencia que cuenta con experiencia de más de nueve años y, asimismo, con tours a los principales destinos turísticos del Ecuador. Cabe recalcar que estas agencias de viajes son de carácter dual, es decir que se desempeñan como agencias de viajes internacionales y operadores turísticos.



Universidad de Cuenca

Para el presente trabajo investigativo se tomará en cuenta solamente la operación por parte de las agencias de viajes duales ya mencionadas.

1.6 Global Sustainable Tourism Council

La Global Sustainable Tourism Council o también conocida como GSTC, es un consejo creado para establecer y gestionar los estándares de sostenibilidad a nivel mundial. La GSTC menciona en su página web que:

en el año 2007 se creó la organización llamada Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible– programa con un número de 32 socios; Iniciada por Rainforest Alliance, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (Global Sustainable Tourism Council, 2019)

Esto demuestra que GSTC tiene bases sólidas apoyadas por entidades importantes a nivel mundial acerca de actividades sostenibles a gran escala.

En los años siguientes la GSTC comienza el proceso de la creación de los cuatro pilares del turismo sostenible: planificación efectiva de la sostenibilidad; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; reducción de los impactos negativos sobre el patrimonio cultural; y reducción de los impactos negativos en el medio ambiente (Global Sustainable Tourism Council, 2019). Enfocándose en estos criterios dan paso a crear una política institucional para que todas las empresas que les interese el tema sostenible opten por tener una certificación la cual sea avalada por una entidad internacional. Fueron más de 4.500 criterios analizados acerca de la operación turística y hotelera, realizando una preliminar resultante de más de 2.000 interesados brindando sus comentarios y sugerencias.



GSTC menciona que “en noviembre 2013 se lanzaron los Criterios GSTC para Destinos, que sirven como los estándares de referencia para la gestión de destinos turísticos en el mundo y como un marco para los estándares de sostenibilidad nacionales o regionales.” (Global Sustainable Tourism Council, 2019).

Trabajando en cinco continentes y radicada en los Estados Unidos, la GSTC se enfoca en dos indicadores para la legislación de sus criterios de sostenibilidad como su nombre lo indica y son: Criterios GSTC para Destinos y Criterios GSTC para la Industria Turística. En la Página Web de GSTC señala textualmente que:

Ambos criterios son los principios rectores y los requisitos mínimos que cualquier empresa o destino turístico debe aspirar a alcanzar para proteger y mantener los recursos naturales y culturales del mundo, garantizando al mismo tiempo que el turismo alcance su potencial como una herramienta para la conservación y la mitigación de la pobreza (Global Sustainable Tourism Council, 2019).

Para el presente trabajo de investigación se ha optado por el conjunto de Criterios GSTC para la Industria Turística haciendo referencia directamente hoteles y operadores turísticos. La GSTC no gestiona directamente y certifica a las entidades interesadas con el certificado internacional, pero acredita directamente a quien si lo hace y trabaja para ello.

Los puntos que son necesarios para solicitar la acreditación de la GSTC son:

1. Comparar y seleccionar un organismo de certificación: Se elige de la lista a continuación, de los organismos de certificación acreditados por el GSTC. Se alienta a los operadores turísticos a optar por un organismo de certificación que la pueda proporcionar a un precio competitivo y ofrezca un sólido servicio de atención al cliente al operador turístico durante el proceso. Los organismos son:



Universidad de Cuenca

- Control Union
- Travelife for Tour Operators
- Vireo Srl

2. Registrarse y/o contratar un organismo de certificación: El organismo de certificación puede exigir a los operadores turísticos que se registren oficialmente, completen una solicitud y paguen una tarifa única. Algunos organismos de certificación pueden requerir que los operadores turísticos firmen un contrato con el organismo de certificación. Los contratos siempre deben leerse cuidadosamente antes de un acuerdo.

3. Autoevaluación o pre evaluación (opcional): Antes de comenzar el proceso de certificación, algunos organismos de certificación ofrecen la opción de realizar una breve autoevaluación para determinar si la certificación vale el tiempo, el dinero y el esfuerzo. Los costos pueden estar asociados con este paso.

4. Presentación de aplicación / evidencia documental al organismo de certificación: Una vez que esté listo para comenzar formalmente el proceso de certificación, el operador turístico presentará una aplicación. El organismo de certificación solicitará información y diversos documentos empresariales para ver cómo las prácticas y procedimientos del operador turístico cumplen con los Criterios GSTC. Los documentos deben enviarse dentro del plazo estipulado por el organismo de certificación.

5. Evaluación de escritorio y consulta: El organismo de certificación revisará toda la documentación presentada y la comparará con su estándar reconocido por GSTC. Durante este período, el organismo de certificación consultará al operador turístico para aclarar cualquier duda sobre sus operaciones. La duración de este proceso puede variar según el alcance de las políticas documentadas del operador turístico.



6. Auditoría en el sitio: El organismo de certificación visitará la oficina del operador turístico para ver cómo se ponen en práctica sus políticas. Una parte del proceso del organismo de certificación también debe auditar una muestra de viajes ofrecidos por el operador, para asegurar que esos recorridos estén en línea con sus prácticas empresariales declaradas.
7. Reportes del organismo de certificación: Después de la evaluación del organismo de certificación, el operador turístico debería tener la oportunidad de ver un borrador del reporte y expresar cualquier objeción fáctica. Este período le permite al operador impugnar o brindar cualquier información de apoyo que respalde la certificación. Luego, el reporte del organismo de certificación se finalizará, se compartirá con el operador turístico y se concluirá si se puede otorgar la certificación acreditada por GSTC.
8. Certificación emitida: La Certificación se emite una vez que el organismo de certificación ha confirmado que el operador turístico cumple con los Criterios GSTC. El organismo de certificación emitirá un certificado formal.
9. Uso del Logo: Como parte de la certificación, el organismo de certificación notificará a GSTC, y el operador turístico podrá utilizar el logotipo GSTC, reconocido a nivel mundial, en sus materiales de marketing al firmar un acuerdo de licencia con el GSTC y pagar una módica tarifa de licencia.
10. No-Conformidades: Si la aplicación de certificación no se aprueba de inmediato, el asesor le proporcionará recomendaciones y acciones correctivas al operador turístico. Los operadores turísticos pueden entonces trabajar con el representante del servicio de atención al cliente exclusivo del organismo de certificación para mostrar al organismo de certificación que se han seguido estas acciones correctivas, de modo que el operador turístico pueda obtener la certificación.



11. Auditorias anuales: El organismo de certificación revisará el progreso y las mejoras realizadas para las acciones correctivas que se solicitaron cuando el operador turístico se acerque a la fecha de renovación de la certificación. La duración y la frecuencia de la auditoría pueden depender del tamaño y la complejidad de las operaciones del operador turístico. Los organismos de certificación acreditados por GSTC requieren una auditoría in situ al menos una vez cada 2 años. El organismo de certificación puede realizar auditorías a su discreción y sin previo aviso si lo considera necesario. Los operadores turísticos deben consultar con el organismo de certificación para comprender la frecuencia con que se pueden realizar las auditorías. (Global Sustainable Tourism Council, 2019)

1.6.1 Ecuador y la participación en conjunto con Global Sustainable Tourism Council

En el año 2015 el Ecuador recibió el reconocimiento por la Global Sustainable Tourism Council, gracias a la gestión de la Ministra de Turismo en ese momento Sandra Naranjo y al gobierno de turno; el reconocimiento para el país no fue por poseer un turismo sostenible en su totalidad, sino que los estándares utilizados para medir el progreso hacia la sostenibilidad incluyen los 41 Criterios GSTC. Esto ayudó a crear un marco estratégico para llegar a la sostenibilidad nacional y de los destinos. Esto mencionaba el director ejecutivo del GSTC, Randy Durban. Las normas incluyen 41 elementos específicos que determinan qué destinos y organizaciones de viajes y turismo deben mejorar para ser considerados "sostenibles" en sus prácticas. (GSTC, Ecuador Adopts National Sustainability Standards for Tourism, 2015)

El Ministerio de Turismo publicaba a través de su página web lo siguiente "Ecuador pionero en Suramérica en adoptar estándar nacional para la sostenibilidad". Esto hace referencia a que el país tenía como principal objetivo ser reelegido como Destino Verde Líder mundial en el certamen que se llevó a cabo por World Travel Awards, basándose en los lineamientos de la GSTC. El



anuncio de este importante compromiso, que pretende asegurar la protección del patrimonio e impulsar la competitividad de la oferta turística de Ecuador frente a otros países de la región, se realizó el 27 de abril durante la ceremonia de inauguración de la Conferencia Internacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible 2015 (Ministerio de Turismo, 2015).

Por lo que se concluye que el país está cambiando su forma de interpretación de la actividad turística, siguiendo ciertos criterios para lograr una sostenibilidad turística hablando. Por lo que se espera que en los próximos años la dinámica de las leyes del Ecuador cambie en pro de la conservación patrimonial cultural / natural y se logre tener una adecuada gestión turística.

1.6.2 Criterios para la Industria: Indicadores para Operadores Turísticos

En la actualidad existen varias certificaciones para la determinación de la sostenibilidad en las agencias de viajes, varias empresas privadas, ONGs e incluso gobiernos han puesto sus esfuerzos en aras de la consecución de la sostenibilidad y su certificación, y cada uno de estos diverge del otro por varias causas, entre ellas la región a la que se encuentran destinados (ya que no es lo mismo hablar de una realidad sostenible en un país de primer mundo que en vías de desarrollo), o como en el caso de Colombia, que se explicará más adelante, en que la sostenibilidad es un aspecto casi obligatorio.

Se ha tratado de presentar de una manera condensada los principales indicadores o certificaciones de sostenibilidad existentes para los establecimientos intermediarias y operadoras turísticas.

Biosphere para Tour Operadores: Esta es una certificación creada de manera conjunta con el gobierno de España, el Fondo Europeo de Desarrollo Regional y la Responsible Tourism Institute, diseñada para que las entidades intermediarias de turismo mejoren su accionar y disminuyan su impacto, generando un equilibrio adecuado entre la dimensión económica, medioambiental y sociocultural. La



Universidad de Cuenca

entidad ha creado varios estándares para que sirvan de guía a cualquier entidad la que quiera desenvolverse mediante los criterios de sostenibilidad (Biosphere, 2019), y dentro de los referidos a tour operadores los estándares comprendidos consisten en: el cambio climático, medioambiente, social, economía y cultura.

Rainforest Alliance: Este es uno de los certificados más conocidos a nivel mundial creado por la ONG del mismo nombre, dicta lineamientos para la obtención de sostenibilidad en varios ámbitos como el sector hotelero y de intermediación, este criterio se encuentra subdividido en tres ámbitos siendo estos el ambiental, sociocultural y económico; y el propósito de estos indicadores consiste en la conservación de la biodiversidad, la optimización del desarrollo local y cultural de comunidades involucradas en turismo sostenible y el posicionamiento en el mercado internacional de las empresas que cuenten con esta certificación de sostenibilidad (Rainforest Alliance, 2015).

Travelife: En el año de 2007, Asociación Británica de Agencias de Viajes por su traducción al español, la ABTA, lanza Travelife, la cual se encentra dedicada a la promoción de prácticas sostenibles en el sector del turismo. El sistema de sostenibilidad para tour operadores de Travelife cumple con la norma ISO 14001 (esta se enfoca en Sistemas de Gestión Ambiental) y la ISO 26000, referida a Responsabilidad Social (Travelife, 2007).

Norma Técnica NTS TS 003: Cabe mencionar la importancia de esta norma técnica creada por organismos gubernamentales de Colombia con la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas sostenibles (Mincomercio industria y turismo, 2018), el cumplimiento total de esta norma es voluntario, pero para todos los prestadores de servicios turísticos colombianos es obligatoria la implementación de las normas que aplique en su establecimiento, para posteriormente acceder al Registro Nacional de Turismo (que en territorio ecuatoriano se la conoce como Licencia Anual de Funcionamiento), y que sin ella la operación del establecimiento no es posible. Es de esta manera que, en Colombia, se podría decir que todas las empresas



turísticas deben manejarse bajo los parámetros de sostenibilidad si desean funcionar, dando un ejemplo muy cercano, sobre cómo es posible el accionar sostenible si existe acuerdos entre el sector público y privado.

1.6.3 Indicadores de la Global Sustainable Tourism Council aplicados a la realidad local de Agencias de Viajes Operadoras en Cuenca

Según El consejo Mundial de Turismo Sostenible, menciona en su página web que: “los Criterios GSTC sirven como los estándares de línea base para la sostenibilidad en viajes y turismo”. Los Criterios se utilizan para la educación y la sensibilización, la formulación de políticas para empresas, agencias gubernamentales y otras organizaciones relacionadas, medición y evaluación, y como base para la certificación” (Global Sustainable Tourism Council, 2019) Están organizados en cuatro ámbitos:

- Gestión sostenible.
- Ámbito socioeconómico.
- Ámbito cultural.
- Ámbito ambiental.

El cuestionario original se lo puede encontrar en el anexo 9.

1.6.3.1 Justificación de la Elección de los indicadores

La GSTC engloba a cuatro ámbitos para el análisis y evaluación de los criterios de la sostenibilidad que son: Gestión sostenible, ámbito socioeconómico, cultural y ambiental con un total de 191 indicadores divididos en 44 criterios; En las bases del cuestionario de Criterios GSTC para Tour Operadores menciona que los criterios son una base modificable, que puede ser empleado y ajustado a la realidad local (Global Sustainable Tourism Council, 2019).



El presente trabajo toma los criterios de la GTSC y los aplica al ámbito local de la ciudad de Cuenca. El ámbito descartado es: “Gestión sostenible”, apartándolo de la investigación y por ende no se tomaran en cuenta para el estudio un total de 51 indicadores conjuntamente con los 10 criterios que engloban al mencionado ámbito. Deponiendo como resultado un total de 140 indicadores, 34 criterios englobados en los 3 ámbitos restantes que serán el pilar para la siguiente indagación.

La razón por la que se decide separar del estudio al primer ámbito Gestión Sostenible es que, al realizar previamente el levantamiento de información en el trabajo in situ basándose en la aplicación de los criterios con referencia a que la GSTC, que los establecimientos turísticos no tenían desarrollado los criterios que se toman en cuenta para el análisis del ámbito Gestión Ambiental, por lo que si se realizaba un escrutinio de los resultados de este ámbito mencionado, no iba a inferir en los análisis finales por lo que se decidió dejarlo de lado. Además los Criterios GSTC para Tour Operadores indica que “los criterios no se podrán aplicar en su totalidad debido a condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales del entorno, inclusive si no corresponde a la estructura empresarial del establecimiento turístico” (Global Sustainable Tourism Council, 2016), los establecimientos seleccionados no contaban, en ninguno de los casos, con una gestión sostenible existente.

De esta forma, se ha tomado en cuenta a los tres ámbitos restantes: socioeconómico, cultural, ambiental, ya que el objetivo principal es diagnosticar la sostenibilidad de las selectas agencias operadoras de viajes en la ciudad de Cuenca.

1.6.3.2 Descripción de los indicadores del estudio.

Los indicadores que serán aplicados de la GSTC se podrán ver en la sección de Anexos N° 5



Para el presente estudio se aplicará los tres ámbitos, los cuales son: ámbito socioeconómico, cultural y ambiental. La composición de cada uno está dividida en uno o más criterios que la conforman indicadores o variables conjuntamente con las respuestas que se van a obtener mediante el trabajo de campo, en el siguiente gráfico se demuestra.

Tabla n°1

Tabla de estructura del cuestionario de GSTC aplicados a la realidad local

Ámbito General		
Criterio A	Indicador 1	
Criterio B	indicador 2	
	Indicador 3	Resultados
Criterio C	Indicador 4	
	Indicador 5	

Nota: Elaboración propia de los autores, basado en los criterios de la GSTC, (Global Sustainable Tourism Council, 2016)

El trabajo de investigación y levantamiento de información mediante trabajo de campo dará inicio con el ámbito socioeconómico. Esta sección se basa en: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos.

Este indicador y sus variables hacen referencia al desempeño del trabajo en las actividades turísticas por parte de la comunidad con respecto a la operadora, y los puntos a tratar son los siguientes: el empleo local, compras locales, emprendimientos, trato justo, remuneración justa, la explotación y acoso laboral, servicio comunitario y forma de vida que llevan los comuneros.

Para el siguiente ámbito a trabajar sería Cultural, esta sección se basa en: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos. Este indicador y sus variables hacen referencia a la Interacción cultural y al cuidado global del patrimonio local.



Para finalizar, el último punto a trabajar es el ámbito ambiental que comprende: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de las señales negativas, la cual está dividida en tres sub secciones; la sección 1 que hace referencia a la Conservación de los Recursos en la comunidad, como el consumo de energías, reciclaje y uso de implementos con turistas. La siguiente sub sección es 2 la cual trata de la Reducción de la Contaminación, haciendo hincapié en temas como residuos sólidos, líquidos, transporte, emisión de gases de invernadero y la mitigación de la contaminación. Y para finalizar la sub sección 3 que trata sobre la Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes mencionando puntos clave como la conservación de la biodiversidad, el bienestar animal y la visita a las áreas naturales por parte de las operadoras.

Cabe recalcar que todos estos puntos son hechos con referencia al accionar de las operadoras turísticas en ciudades, comunidades y espacios como áreas naturales y se las puede aplicar según el trabajo que se vaya a realizar.

En el siguiente cuadro se expondrá de forma más simplificada el accionar de cada ámbito con sus respectivos puntos a tratar de forma resumida.

Tabla n°2

Tabla de Descripción de Criterios de la GSTC para Tour Operadores

Ámbito Socioeconómico		
<i>Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos.</i>		
Actividades turísticas por parte de la comunidad con respecto a la operadora	Empleo Local	Resultados
	Compras Locales	
	Emprendimiento	
	Trato Justo	
	Remuneración	
	Acoso Laboral	
	Servicio Comunitario	



Ámbito Cultural

Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos

Interacción cultural y al cuidado global del patrimonio local	manejo responsable	Resultados
	Control y venta	
	Retroalimentación	
	Trato Justo	
	Socialización	
	Identificación de grupos	

Ámbito Ambiental

Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de las señales negativas

Conservación de los Recursos en la comunidad	Consumo de energías	Resultados
	Reciclaje	
Reducción de la Contaminación	Residuos	
	transporte	
	Mitigación de contaminación	
Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes	Bienestar Animal	
	Visita de áreas naturales	

Nota: Elaboración propia, basado en los criterios de la GSTC, (Global Sustainable Tourism Council, 2016)



CAPÍTULO 2. APLICACIÓN METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL SUJETO A LA REALIDAD LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL y ALTITUD ECUADOR.

1.7 Metodología y herramientas aplicadas para el caso de estudio

Para el presente trabajo se empleará la metodología cualitativa numérica, la cual se basa en atributos codificables, que en el presente trabajo será aplicado a través de números finitos que vendrían a ser las posibles valoraciones del estudio aplicado en el cuestionario de la GSTC aplicado a la realidad local; previamente con la descripción del estudio, se comenzará determinando el cuestionario final basado en Tour Operadores de la GSTC aplicable a la realidad local, que contará con 3 ámbitos y con un total de 140 indicadores / variables que engloban los 34 criterios en cuestión. Una vez definitivo el cuestionario que se utilizará, se procede al levantamiento de la información en las agencias de viajes operadoras, mediante el método de observación de alcance exploratorio-descriptivo de corte transversal, que será llevado a cabo desde el mes de junio hasta noviembre del año 2019, que previamente fue aprobado por los establecimientos turísticos mediante un cronograma de actividades.

Una vez ejecutado el trabajo de campo, se procederá a tabular los datos conseguidos y transformarlos a información mediante la herramienta de conglomerados por medio de la probabilidad proporcional al tamaño de muestreo, con ello se obtendrá una categorización y evaluación de los establecimientos turísticos seleccionados; y para finalizar se formalizará un análisis individual de los ámbitos que plantea la GSTC donde se involucra las actividades de las agencias operadoras y también se ejecutará un análisis colectivo comparativo entre agencias de viajes operadoras seleccionadas.



1.8 Indicadores Aplicables a la Realidad local para Agencias de Viajes Operadoras y metodología de estudio

En este apartado se va a detallar los indicadores que han sido sometidas al presente estudio, previamente seleccionadas y aplicadas con base a la realidad local de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Cabe destacar que, por motivos de tabulación y análisis de datos, todos los indicadores se encuentran redactadas de forma que, una afirmación corresponda un punto a favor de la empresa respecto a la sostenibilidad evaluada, mientras que, una respuesta negativa lo contrario. Se trabajará con un total de tres ámbitos, estos a su vez están divididos en 34 criterios de la GSTC con un total de 140 indicadores. El trabajo de campo se llevó a cabo desde el mes de junio hasta octubre del año 2019, donde se aplicó el método de recolección de información y observación no participativa a través de los guías operadores de las agencias de viajes en rutas compartidas con clientes de los establecimientos. En la siguiente tabla se podrá observar la estructura generalizada del cuestionario final que se utilizará en el trabajo investigativo, contabilizando la cantidad de sub secciones, criterios e indicadores, además de su peso en valor porcentual con respecto a la totalidad del cuestionario.



Tabla N° 3

Tabla Estructura de la encuesta

Ámbitos	Sub Secciones	Criterios	Indicadores	%
Socioeconómico	1	9	31	22%
Cultural	1	9	29	21%
Ambiental	3	16	80	57%
Total	5	34	140	100%

Nota: Elaboración propia basado en los criterios de la GSTC, (Global Sustainable Tourism Council, 2016)

1.9 Descripción de los establecimientos seleccionados

Para el presente trabajo investigativo se ha seleccionado tres establecimientos, los cuales, debido a su trayectoria, posicionamiento en el mercado e instalaciones, hacen que el estudio y levantamiento de información sea favorable tanto para el investigador como para el establecimiento que abrieron sus puertas para la recolección de datos. A continuación, se muestra los establecimientos sometidos a estudio. Para acotar, la numeración será importante ya que en los resultados y análisis finales no se expondrán nombres, sino la numeración de las agencias de viajes operadoras.

Tabla n°4

Tabla de establecimientos elegidos para estudio

Establecimiento	Clasificación	Numeración
Altitud Ecuador	Agencia de Viajes Dual	#1
Deep Ecuador Travel	Agencia de Viajes Dual	#2
SLT TOURS	Agencia de Viajes Dual	#3

Nota: Elaboración propia, basado en la selección realizada de las agencias de viajes operadoras en la ciudad de Cuenca.



Universidad de Cuenca

Localización de los establecimientos



Ilustración 1 Localización de Establecimientos. Recuperada de (Google Maps, 2019)

1.9.1 Descripción de la agencia de viajes dual Deep Ecuador Travel

Es una empresa familiar que cuenta con más de ocho años en el mercado, operando actualmente en los principales destinos del país. (Deep Ecuador Travel, 2012).

Misión

Ser reconocida como la operadora de turismo líder en el ámbito regional, comprometidos con nuestros clientes, socios, empleados y con el medio ambiente, superando las expectativas de cada ellos y colaborando con la conservación del medio ambiente (Deep Ecuador Travel, 2012).

Visión

Consolidarnos como una de las agencias de viajes y operadora turística más reconocidas de la ciudad de Cuenca, a través de un equipo humano profesional y capacitado que permitirá brindar un servicio de calidad con soluciones inmediatas y a la medida de los requerimientos de nuestros clientes (Deep Ecuador Travel, 2019).



Universidad de Cuenca

Tabla n°5

Tabla de Tours ofertados de Deep Ecuador Travel

TOUR	TARIFA
Parque Nacional El Cajas	USD 50
Ingapirca, Gualaceo, Chordeleg	USD 50
Chorro de Girón, Valle de Yunguilla	USD 55
Ingapirca y Tren Nariz del Diablo	USD 155
Camino del Inca: Achupallas - Ingapirca	USD 95
Costa del Pacífico (Guayaquil, Pto. el Morro, Pto. López, Isla de la Plata, Los Frailes)	USD 650
Tren Crucero	USD 1735
Saraguro y Vilcabamba	USD 350

Nota: Elaboración propia basado en disponibilidad en información obtenida en el establecimiento.

1.9.2 Descripción de la Agencia de Viajes Dual SLT Tours

SLT inicia actividades en 2006 con el fin de favorecer Ecuador a diferentes clientes internacionales, hoy en día, se encuentra consolidada en mercados en Canadá y Estados Unidos (SLT, 2006).

Misión

Ser una empresa líder en operación turística en todo el país, lo que demuestra en el desarrollo de nuestros productos y servicios de nuestro compromiso con la calidad y excelencia; garantizando la experiencia de nuestros clientes con un servicio personalizado y altamente cualificado (SLT, 2006).



Visión

Posicionarnos como el operador turístico más prestigioso y de agencias de viajes a nivel regional dentro de los próximos cinco años, destacando la innovación de servicios y la gestión sostenible de nuestros productos, ofreciendo siempre la mejor calidad y seguridad a nuestros clientes, con el afán de que sus experiencias excedan sus expectativas, generando alianzas estratégicas y comerciales dentro y fuera del país para el crecimiento y desarrollo de la empresa (SLT, 2006).

Tabla n°6

Tabla de tarifas de SLT Tours

TOUR	TARIFA
Parque Nacional El Cajas	USD 45
Ingapirca	USD 45
Gualaceo y Chordeleg	USD 55
Ingapirca – Nariz del Diablo	USD 84
Inca Trail – Ingapirca	USD 90
Centro Histórico de Cuenca	USD 25
Cuenca Biking	USD 15

Nota: Elaboración propia basado en disponibilidad en información obtenida en el establecimiento

1.9.3 Descripción del operador turístico Altitud Ecuador

Altitud es un tour operador receptivo creada con el fin de aprovechar los atractivos naturales y culturales que posee el Ecuador (Altitud Ecuador, 2019).



Misión

“Promover el turismo receptivo, ofreciendo servicios de calidad a través de prestadores de servicios calificados, para que la estadía de los turistas y visitantes sea placentera; incentivando siempre la conservación del ambiente y reactivando la economía local” (Altitud Ecuador, 2019).

Visión

Al 2025, ser una de las operadoras más conocidas a nivel nacional e internacional por la calidad de servicios turísticos prestados, contribuyendo al crecimiento y desarrollo local del país, a través de la actividad turística (Altitud Ecuador, 2019).

Tabla n°7

Tabla de tarifas de Altitud Ecuador

TOUR	TARIFA
Parque Nacional Cajas (tour Privado)	USD 79
Parque Nacional Cajas (tour compartido)	USD 45
Ingapirca (tour privado)	USD 99
Ingapirca (tour compartido)	USD 65
Chordeleg – Gualaceo	USD 55
7 Cascadas Naranjal	USD 70
Ingapirca – Nariz del Diablo	USD 85
Laguna de Busa – El Chorro de Girón	USD 50

Nota: Elaboración propia basado en disponibilidad de Tiempo que entregaron las agencias desde un inicio.



1.10 Justificación de la selección de productos turísticos para salidas de campo de agencias de viajes operadoras seleccionadas.

Para este punto se ha analizado los productos turísticos que poseen las agencias de viajes operadoras, y mediante trabajo de campo al igual que conversaciones previas con los representantes se logró tomar la decisión de realizar las salidas de campo en dos locaciones específicas que son: Parque Nacional El Cajas ubicado en la provincia del Azuay y el Complejo Arqueológico Ingapirca ubicado en la provincia de Cañar. La razón por la cual se eligió estos productos turísticos es que se pueden analizar los tres ámbitos que se aplicó a la realidad local basado en los criterios de la GSTC (anexo N°5), en este caso las mismas directrices para la aplicación del cuestionario de la GSTC recomiendan emplear los criterios en toda su extensión práctica en la medida de lo posible, a menos que en una situación específica los criterios no se apliquen y se justifique. En algunas circunstancias los criterios no se podrán aplicar a un producto turístico específico debido a la legislación local y condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales del entorno. (Global Sustainable Tourism Council, 2016)

Una vez explicado esto, se han analizado los factores de cada uno de los productos turístico y se ha optado por realizar el levantamiento de información mediante la operación turística con el método de observación no participativa.

Por lo tanto, para el análisis de datos e información se ha decidido nombrar como Puntos de Vista al trabajo de campo dividido en: levantamiento de información de forma interna, trabajo de campo en el Parque Nacional El Cajas y en el Complejo Arqueológico Ingapirca.

Para finalizar, se realizará el levantamiento de información al representante o trabajador que esté a cargo de la agencia de viajes operadora, ya que esto permitirá hacer una comparación de resultados entre la interpretación de forma interna con la información de las salidas de campo.



1.11 Cronograma de actividades

El cronograma a continuación refleja las actividades que se realizaron y sus respectivas fechas acordadas, a través de la visita de los investigadores a las diferentes agencias de viajes operadoras, con el objetivo de elaborar un cronograma de actividades en las cuales se vieran beneficiados los recolectores de datos y de la misma manera que no se afectara las actividades diarias de los trabajadores de las empresas turísticas. El trabajo investigativo se realizó desde el mes de junio hasta noviembre del 2019. En la siguiente tabla se expone como se distribuyó el trabajo.

Tabla n°8

Cronograma de actividades para las Agencias de Viajes Operadoras estudiadas

Acontecimientos	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
• Acercamiento a las agencias de viajes operadoras	X					
• Levantamiento de información en las agencias de viajes operadoras	X	X				
• Salidas de Campo con Altitud Ecuador		X	X			
• Salidas de Campo con Deep Ecuador Travel				X	X	
• Salidas de Campo con SLT TOURS				X	X	
• Organización y análisis de datos					X	
• Presentación de datos						X

Nota: Elaboración propia basados en el trabajo de campo con los responsables de las agencias de viajes operadoras seleccionadas.



1.12 Matriz de Indicadores basados en la Global Sustainable Tourism Council

Para realizar el levantamiento de información de los diferentes puntos de vista ya mencionados, es necesario aplicar el cuestionario de criterios para tour operadoras de la GSTC referido a la realidad local; a continuación se presenta el cuestionario basado en los criterios aplicado a la realidad local. Anexo 5

Tabla n°9

Matriz completa de indicadores aplicados a la realidad local por parte de la GSTC/ resumidos

<i>Ámbito Socioeconómico</i>		
<i>Sub sección</i>	<i>Criterio</i>	<i>Indicador</i>
Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local	Apoyo a iniciativas de infraestructura local y desarrollo social comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a iniciativas con comunidades locales - Registro de Contribuciones - Elección de proveedores que favorecen a quienes brindan apoyo a comunidades locales
	Igualdad de oportunidades en residentes locales	<ul style="list-style-type: none"> - La organización brinda oportunidades de empleo a residentes locales - Monitoreo del empleo brindado - Oferta de capacitación a residentes locales - Elección de proveedores a quienes se relacionan y apoyan la comunidad local
	Elección de proveedores locales para compras y servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de auditorías de fuentes de suministros de bienes y servicios - Elección de proveedores quienes favorecen a aquellos que operan localmente



<p>Apoyo a emprendedores locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se brinda asesoría y apoyo a proveedores y emprendedores locales
<p>Implementación de política en contra de la explotación y acoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Posesión de política documentada - Medidas para la comunicación e implementación de la política - Colaboración en la comunidad en contra de la explotación y acoso - Registro de edades de los empleados - Medidas en contra del turismo sexual infantil - Se evade la contratación de productos y servicios donde existe evidencia de posible explotación
<p>Igualdad de oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de grupos en riesgo de discriminación - Monitoreo de la proporción de dichos empleados - Inclusión de dichos miembros en promoción interna
<p>Trabajo decente, seguro y justo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y cumplimiento de estándares y regulaciones internacionales de empleo - Monitoreo de niveles salariales - Monitoreo de capacitaciones brindadas - Contratos demuestran apoyo médico y seguridad social - Provisión de instalaciones de agua, saneamiento e higiene - Monitoreo de satisfacción del empleado - Existencia de mecanismo de reclamo de empelados



Las actividades realizadas no ponen en peligro la prestación de servicios básicos en la comunidad	- Supervisión del impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas visitadas - Existencia de un mecanismo de comunicación para reclamos de la comunidad - Atención en cualquier reducción de disponibilidad de servicios básicos
Las actividades no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganarse la vida	- Se considera el acceso local a medios de subsistencia en decisiones empresariales - Existencia de un mecanismo de comunicación en casos de limitación a medios de subsistencia

Ámbito Cultural

<i>Sub Sección</i>	<i>Criterio</i>	<i>Indicador</i>
Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos	Seguimiento de buenas prácticas y directrices para gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural e históricamente sensibles	- Conocimiento y cumplimiento de buenas prácticas para visitas a sitios culturales y comunidades indígenas - Involucramiento de la comunidad en la revisión y creación de directrices - Participación y apoyo a la capacitación y uso de guías locales - Se considera la capacidad y fragilidad de sitios y comunidades para determinar las visitas - Se consideran comentarios de las comunidades y visitantes



<p>Contribución a la protección del patrimonio cultural sin impedir el acceso a locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dotación y registro de contribuciones monetarias - Dotación de apoyo en especies u otros - Se garantiza que las actividades no impiden a la comunidad el acceso a sitios
<p>Valoración e incorporación de elementos auténticos locales de cultura tradicional y contemporánea en operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se brinda una autentica experiencia de cultura y patrimonio local - Cultura y tradiciones presentes en gastronomía, ventas, eventos u otros - Respeto a derechos de autor y propiedad intelectual - Se ha buscado la opinión de la comunidad para la presentación de patrimonio
<p>No se permite la venta, comercialización ni exhibición de artefactos históricos / arqueológicos a excepción de cuando sea permitido por la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cualquier uso de piezas es transparente y documentado - Para el uso, se han identificado leyes que lo permitan - Se previene a visitantes de mover o dañar piezas



Monitoreo de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">- Existencia de un sistema de retroalimentación y monitoreo- Registro de comentarios negativos y respuestas- Evidencia de acciones correctivas- Entrega a empresas y destinos los comentarios de clientes
Cumplimiento con requisitos de zonificación, áreas protegidas y patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none">- Conocimiento y cumplimiento de leyes de uso de tierras y actividades- Permisos y licencias actualizadas- Conocimiento y cumplimiento de planes y lineamientos de gestión de áreas no reglamentarias
Provisión de acceso e información a personas con necesidades especiales	<ul style="list-style-type: none">- Sitios y actividades cuentan con accesibilidad para diferentes tipos de discapacidad- Información clara sobre niveles de accesibilidad- Accesibilidad certificada



Información e interpretación del entorno natural y cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Está disponible y se proporciona el material de información a los clientes - Personal capacitado sobre patrimonio cultural y natural - Se proporciona a clientes información sobre el comportamiento durante la visita
Organización involucrada en planificación y gestión sostenible del destino	<ul style="list-style-type: none"> - Se tienen contacto con la organización que gestiona al destino local - Se participa en reuniones de planificación y gestión

Ámbito Ambiental

<i>Sección</i>	<i>Criterio</i>	<i>Indicador/Variable</i>
Maximización de beneficios al ambiente y minimización de impactos negativos	Políticas de compra favorecen a proveedores y productos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene una política ambiental de compras documentada - Preferencia a proveedores y productos con certificaciones ambientales - Si no existen entidades certificadas, se considera el origen y método de producción - No se usan/venden especies amenazadas - Proveedores de servicios incluidos en el tour tienen certificación ambiental - Si no existen entidades certificadas, se considera el desempeño de sostenibilidad de los proveedores



Gestión de la compra de bienes descartables, con la finalidad de minimizar residuos	<ul style="list-style-type: none">- Se favorece compra de bienes reutilizables, reciclados o retornables- Compra de bienes es monitoreada- Se evitan envases innecesarios en compra al por mayor
Monitoreo y regulación de consumo de energía	<ul style="list-style-type: none">- Energía usada en la operación de la organización es monitoreada y gestionada- Se favorece fuentes de energía renovables- Uso de equipos para minimizar uso de energía- Establecimiento de metas para reducir uso de energía- Personal y visitantes reciben directrices para minimizar el uso de energía
Riesgo asociado al agua es evaluado, el consumo es medido; las fuentes de agua son sostenibles y no afectan a flujos ambientales	<ul style="list-style-type: none">- El riesgo asociado al agua en destinos es evaluado y documentado- En destinos de alto riesgo, se han determinado objetivos de administración de agua- El agua de operaciones de la organización es monitoreada- Uso de equipos y prácticas para minimizar uso de agua- El agua proviene de una fuente legal y no se ha afectado en el pasado ni para el futuro- Se consideran los impactos acumulativos del turismo que afecten fuentes de agua



	<ul style="list-style-type: none">- Existen metas para reducir el consumo de agua- Personal y visitantes reciben directrices para minimizar consumo de agua
Identificación y cálculo, en lo posible, de emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por la organización	<ul style="list-style-type: none">- Monitoreo de emisiones totales directas e indirectas de las operaciones de la organización- Monitoreo y gestión de emisiones- Toma de acciones para reducir las emisiones anuales- Toma de acciones para fomentar que proveedores eviten y reduzcan emisiones- Se usan mecanismos de compensación de carbono cuando se es posible
Se busca reducción de las necesidades de transporte y se promueve uso de alternativas limpias	<ul style="list-style-type: none">- En lo posible, se utilizan opciones de transporte más limpias para los programas de excursiones- Se proporciona información de opciones de transporte alternativo- Se proporciona opciones de transporte alternativo- Se favorecen mercados a los que se accede con rutas más cortas y sostenibles- Se prefiere proveedores locales y se minimiza el uso de transporte en operaciones diarias



<p>Tratamiento adecuado de aguas residuales, reutilización o descarga al ambiente de manera segura sin afección a la población local</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales en principales destinos - Las aguas residuales producto de la operación de la organización son tratadas de manera sostenible (sistema de drenaje municipal) - Si no existe drenaje municipal, existe un sistema en el lugar para el tratamiento de aguas residuales
<p>Medición e implementación de mecanismos para reducir los desechos y residuos sólidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se conoce la gestión de residuos sólidos en los principales destinos visitados - Implementación de un plan de gestión de residuos sólidos - El plan incluye acciones para reducir, separar y reciclar desperdicios de alimentos cuando corresponde - La eliminación de residuos es a través de instalaciones aprobadas por el gobierno - Se mide según el tipo los residuos sólidos, y se establecen metas para su reducción - Se brinda directrices a clientes, proveedores y personal sobre la minimización de residuos sólidos
<p>El uso de sustancias nocivas (pesticidas, pintura, desinfectantes,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene un inventario de sustancias nocivas - Se han tomado acciones para conseguir alternativas ambientalmente amigables



materiales de limpieza)	<ul style="list-style-type: none">- Manipulación de acuerdo a estándares de materiales nocivos- Se informa a los clientes para evitar el uso de materiales personales que se consideren perjudiciales al entorno
Se apoya a la conservación de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none">- Se demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con valor en biodiversidad- Se proporciona y registra apoyo económico para conservación de biodiversidad- Las propiedades operadas por la organización se gestionan de manera activa para la protección de la biodiversidad- Se mitigan acciones que pueden afectar la vida silvestre- Toma de acciones para fomentar el apoyo de visitantes a la conservación de biodiversidad- Se colabora con ONGs conservacionistas en las localidades de operación
Se toman medidas para evitar que se introduzcan especies invasoras	<ul style="list-style-type: none">- Las propiedades operadas por la organización son monitoreadas con relación a especies invasoras- Toma de acciones para evitar introducción o propagación de especies invasoras- Se implementa un programa para erradicar y controlar especies invasoras



Seguimiento de directrices para gestión y promoción de visitas a sitios naturales

- Se conoce y cumple con lineamientos existentes para visitas a sitios naturales
- Uso de lineamientos para conducir visitas e informar visitantes
- Colaboración con organismos locales de conservación para tratar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos
- Participación o apoyo en capacitaciones y uso de guías locales
- Se tiene en cuenta capacidad y fragilidad de los sitios naturales
- Se fomentan comentarios de las comunidades locales y se toman acciones al respecto

Las interacciones con especies silvestres no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos

- Se conoce y cumple con regulaciones relacionados con la interacción de la vida silvestre
- Se colabora con el desarrollo e implementación de códigos para la interacción con la vida silvestre
- Se ha comprobado que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con normas referentes a la interacción de vida silvestre
- Las interacciones directas (como alimentar) no deberían permitirse a menos de que se encuentren autorizadas por normas internacionales aceptadas



	<ul style="list-style-type: none"> - Se toman acciones para evitar la perturbación de la vida silvestre - Los impactos en la vida silvestre son monitoreados regularmente
No se mantiene, cría ni se adquiere ninguna especie silvestre, excepto por personal debidamente autorizado.	<ul style="list-style-type: none"> - Se conoce y cumple con leyes relacionadas con vida silvestre en cautiverio - Implementación de lineamientos existentes para actividades turísticas que involucran vida silvestre en cautiverio
La manipulación y cuidado de especies silvestres se deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal	<ul style="list-style-type: none"> - El personal responsable de vida silvestre en cautiverio posee calificaciones y experiencia apropiada - Se conoce y cumple con leyes relacionadas al bienestar animal - Se asegura que todos los servicios provistos cumplan con normas sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal - Existe una inspección regular de condiciones de la vida silvestre en cautiverio - Existe inspección regular de condiciones de los animales domésticos, mantenimiento y manejo
No se recolecta, consume, exhibe o vende especies silvestres salvo cumplimiento con	<ul style="list-style-type: none"> - Se conoce y cumple leyes relacionadas a la recolección y comercialización de vida silvestre - Se asegura que todos los servicios provistos cumplen con regulaciones



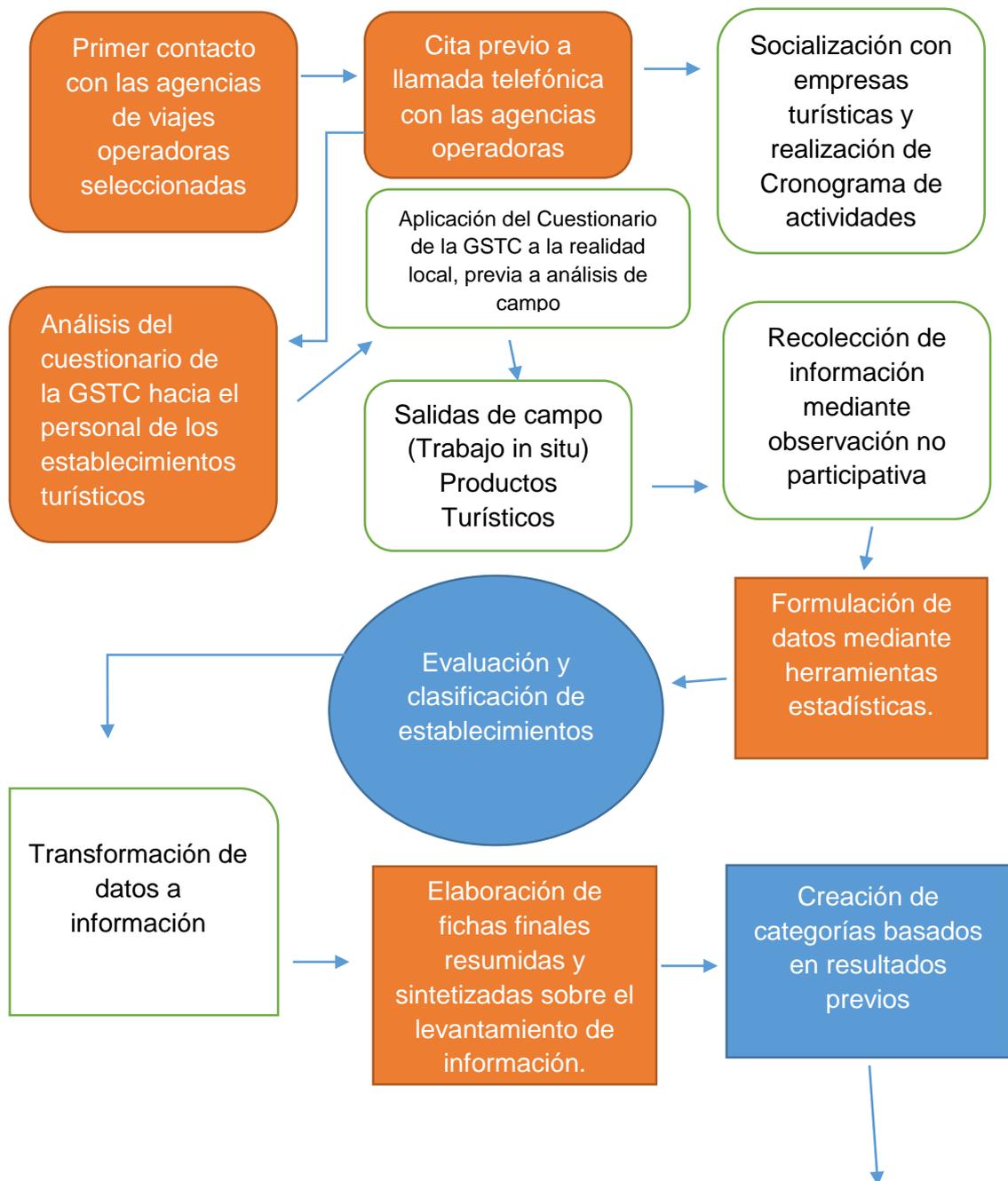
Universidad de Cuenca

legislación local e internacional	relacionadas a recolección y comercialización de vida silvestre
	<ul style="list-style-type: none">- Se informa a visitantes en materia de recolección y comercialización de vida silvestre- Cuando hay actividad de caza legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, estrictamente aplicado

Nota: Elaboración propia con base en el cuestionario de la GSTC aplicada a la realidad local.
Anexo 5



1.13 Flujograma de procedimientos para la ejecución del trabajo investigativo



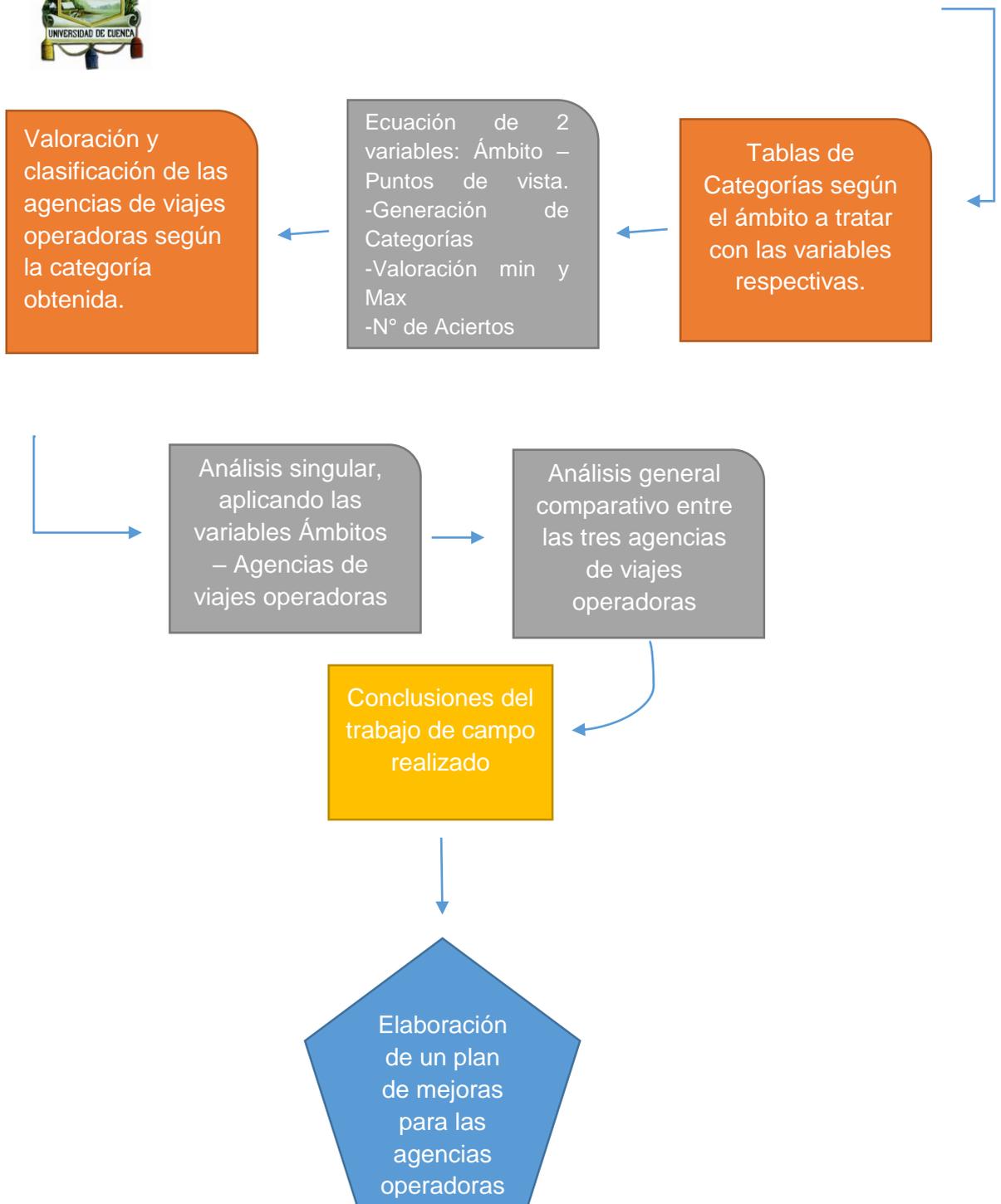


Ilustración 2 Flujograma de procedimientos para la ejecución del trabajo investigativo. Autor: Elaboración propia por parte de los investigadores Bernal & Peña.



1.14 Procedimientos para la evaluación de variables adaptados a los indicadores de sostenibilidad por parte de la Global Sustainable Tourism Council

1.14.1 Definición de indicador / variable

El indicador es:

Un elemento que se le puede atribuir una denominación cualitativa o cuantitativa, el cual permite dar un valor según el enfoque de la actividad, situación o resultado. Una vez generado el dato, depende netamente del intérprete en dar sentido al mismo para llegar a su objetivo previo, esto quiere decir que se debe transformar el dato en información y una interpretación entendible en el caso que sea para el público (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013, pág. 14).

En este caso para el estudio estadístico, el indicador se convierte en una variable que según la GSTC es “ un factor que proporciona un medio simple y confiable para medir el logro de los resultados, para reflejar los cambios relacionados con un sistema de estándares o para ayudar a evaluar el desempeño de una organización” (Glosario de Términos, 2016), la misma que servirá para la transformación de datos numéricos a información cualitativa interpretativa.

1.14.2 Valoración matemática de términos

Para estudio presente se tendrán en cuenta tres ámbitos como ya se ha mencionado, el ámbito socioeconómico, cultural y ambiental, de las cuales derivan los indicadores con un total de treinta y cuatro criterios a tratar, y estos a su vez generan un total de 140 indicadores o variables. Por ello es necesario aplicar una metodología cualitativa numérica, ya que se necesita analizar los datos numéricos y transformarlos en información cualitativa para un previo análisis conjunto de todas las variables del estudio.



1.14.3 Revisión de cuartos (conglomerados)

Los conglomerados es una herramienta estadística que sirve para la creación de muestreos en base a datos de una determinada forma, donde se divide a los resultados posibles en rangos de 25%, por lo que es necesario que el levantamiento de información sea a grupos homogéneos característicamente hablando.

Para una mejor explicación utilizando como ejemplo el trabajo de campo, los grupos homogéneos determinados son las agencias de viajes operadoras seleccionados de la ciudad de Cuenca, que en este caso tiene una similitud constante basada en el accionar como empresa, por otro lado, los datos recopilados son muestras finitas con caracterización similar que sirve para la creación de análisis estadísticos. Esta herramienta se la conoce como probabilidad proporcional al tamaño de muestreo (OTZEN T. & MANTEROLA C, 2017), donde se determina el grupo con características y actividades similares como son las agencias de viajes operadoras, con el objetivo de generar un muestreo de una actividad determinada. En el caso concreto con el trabajo investigativo, sería los cuestionarios de la GSTC aplicado a la realidad local, donde se obtiene varias variables estadísticas como son:

- Los ámbitos
- Los indicadores
- Los puntos de vista aplicados
- Las respuestas obtenidas

Para explicar el método de estudio, se aplicará los ejemplos correspondientes con las características del presente trabajo de titulación. En la siguiente



ilustración se podrá observar los resultados ejemplificados, después de realizar el trabajo de campo.

Ámbito General			
	Variables	Puntos de vista	
		Respuesta Si	Respuesta No
	Indicador 1	x	
<i>Criterio A</i>	indicador 2		x
<i>Criterio B</i>	Indicador 3	x	
<i>Criterio C</i>	Indicador 4		x
	Indicador 5	x	
Total		Y	Z

El Total de 140 variables respondidas, divididas en respuestas positivas o negativas posibles.

Ilustración 3 Elaboración propia, basado en los criterios GSTC (GSTC, Ecuador Adopts National Sustainability Standards for Tourism, 2015)

Para continuar con el proceso, se ha realizado el conteo de las variables de cada indicador de los ámbitos de sostenibilidad de la GSTC obteniendo un total de 140 respuestas divididas en positivas y negativas como se mencionó en la anterior ilustración.

Una vez obtenidos los resultados de los 140 indicadores, se procede a obtener ciertas valoraciones que van ayudar en el análisis de la investigación para la creación de las categorías. Y estos valores son:

- Valor máximo
- Valor mínimo
- Amplitud
- Rango
- Categorías obtenidas

En el punto 2.7.4 “Fundamento estadístico para categorización” se explicará a detalle el funcionamiento y obtención de la mencionada herramienta.



Finalmente, se estimará un total de 4 categorías basadas en la cantidad de respuestas afirmativas, por lo que servirá para dar categorización a las agencias de viajes operadoras previo a un análisis matemático. Con ello se podrá transformar los datos numéricos en información cualitativa para concluir con el plan de mejoras que será presentado en el capítulo 3.

Esta metodología está basada en los conocimientos y aplicación del Economista Segundo Freire, aplicado en el estudio trabajo de titulación denominado DIUC de las estudiantes Cajas y Quizhpi, con ayuda de su tutor y guía investigador, así que la metodología fue nombrada FRECQCA (FREIRE, QUIZHPI, CAJAS) (Cajas Toalongo & Quizhpi Narea, 2018).

1.14.4 Fundamento estadístico para categorización

En el presente estudio se utilizará para el análisis de datos la metodología cualitativa numérica a través del método de observación de alcance exploratorio-descriptivo de corte transversal empleando la herramienta estadística de conglomerados y categorización de establecimientos, en la que se dará como pauta el rango basado en la calificación, que obtengan de resultado, diferenciando las respuestas positivas y negativas; esto quiere decir que, al crear 4 categorías de la A hasta la D, determinando que la de más alta puntuación es A y categoría de más baja puntuación D, por lo que se podrá hacer un análisis tanto global como individual de las agencias operadoras de viaje; Aparte permitirá hacer un análisis enfocado en los ámbitos de forma individual para observar en que están fallando las agencias con respecto a los lineamientos del turismo sostenible.

La metodología aplicada ha servido para construir un análisis tanto individual como colectivo, que va a ser representado en los siguientes puntos, pero primero se realizará la descripción de cómo se realiza la categorización mediante un ejemplo aritmético del ámbito socioeconómico de las tres agencias de viaje según el punto de vista del representante interno.



Para la categorización de las agencias de viajes operadoras, se ha utilizado como herramienta fundamental el mecanismo de agrupamientos por conglomerados de 25%, estableciendo un valor mínimo y máximo de las tres agencias en cuestión iniciando por el punto de vista interno de la empresa. El valor mínimo y máximo se considera de las tres agencias de viaje.

Tabla n° 10

Resultados del punto de vista de Forma Interno según el ámbito Socioeconómico

Agencias	#1	#2	#3
Operadoras			
Resp. Si	24	17	25
Resp. No	7	14	6
Total	31	31	31

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados, Anexo 2, 3 y 4.

El valor mínimo se establece del número de variables positivas que tienen como resultado las tres agencias de viajes, en este caso las respuestas negativas no se toman en cuenta para determinar la categoría.

- Mínimo= 17 variables resultantes
- Máximo= 31 variables posibles

Después se aplicó la fórmula de agrupamientos. Para el primer paso se calcula la amplitud, que es igual a la resta de las variables máximas posibles (31), menos las variables mínimas cumplidas, en este caso la de la agencia operadora #2 (17).

A= Amplitud



Universidad de Cuenca

Mín.= 17

A= Max- mín.

Máx.=31

A= 31-17

A= 14

Posteriormente se calcula el rango, que es igual a la amplitud dividida sobre 4.

R= Rango

A= Amplitud

R= A/4

R= 14/4

R= 3.5

R=4

1. Para comenzar se suma el valor de las variables mínimas cumplidas (17) al resultado obtenido del Rango (4). $17+4= 21$

2. A continuación, el resultado obtenido de la operación anterior se suma más 4 que es el resultado del rango. $22+ 4= 25$

3. Posteriormente se vuelve a sumar el resultado del rango (4) más el resultado obtenido de la suma anterior. $26 + 4= 29$

4. Por último, se realiza la suma con el resultado obtenido en la operación matemática anterior más el resultado del rango (4). $29 + 4 = 31$ Finalmente se establece los conglomerados A, B, C, D; es decir, la categorización se clasifica en

A= Categoría A,

B= Categoría B,



C= Categoría C,

D= Categoría D.

Para la categorización de las agencias de viajes operadoras se procede a clasificar de acuerdo al número de variables cumplidas positivas por establecimiento. Considerado los valores mínimos y máximos establecidos en la siguiente tabla.

Tabla n°11

Tabla de Categorización según el punto de Vista Interna del ámbito Socioeconómico

Variable Mínima	Variable Máxima	Categoría
17	21	D
22	25	C
26	29	B
30	31	A

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados, Anexo 2, 3 y 4.

Es decir, si el número de variables cumplidas por la agencia de viajes se encuentra entre 17 y 21, el establecimiento se encuentra en la categoría D y así sucesivamente.

Tabla n°12

Categorización de Forma Interna según el ámbito Socioeconómico.

Categoría	A	B	C	D
Valoración	30-31	26-29	22-25	17-21
Agencias operadoras			#1 #3	#2

Nota: Elaboración propia con base en los cálculos realizados, Anexo 2, 3 y 4.



De acuerdo a los valores obtenidos hace referencia a que la agencia operadora #2 tiene un total de 17 variables positivas, eso le hace acreedor a estar en la categoría D, y también como se puede observar en la tabla N°12 vemos que las agencias operadoras #1 y #3 se encuentran en la categoría C.

1.15 Resultados sintetizados del trabajo de campo seleccionado realizado en las agencias de viajes operadoras

Se tomarán los datos sintetizados y resumidos del cuestionario de la GSTC para generar las categorías y determinación mediante un valor numérico.

En el presente estudio se obtuvo resultados aplicados a las agencias de viajes operadoras desde tres puntos de vista, que son:

- Dentro de la Empresa (representante a cargo) denominación F. Interna
- Trabajo de Campo (Parque Nacional Cajas) denominación PNC
- Trabajo de Campo (Complejo Arqueológico Ingapirca) denominación ING

Para el siguiente análisis, que se podrá corroborar en los puntos a continuación, se aplicaron dos variables fundamentales, una de ellas son los puntos de vista ya mencionados anteriormente, y por otro lado los ámbitos del cuestionario basado en los indicadores de la GSTC, es decir el ámbito socioeconómico, cultural y ambiental.

A continuación, se demuestra cómo se ha realizado el análisis estadístico para el estudio del caso, donde se podrá observar la función de las variables mencionadas anteriormente en conjunto para las tres agencias de viajes operadoras, en el siguiente cuadro se explicará un ejemplo del mismo.

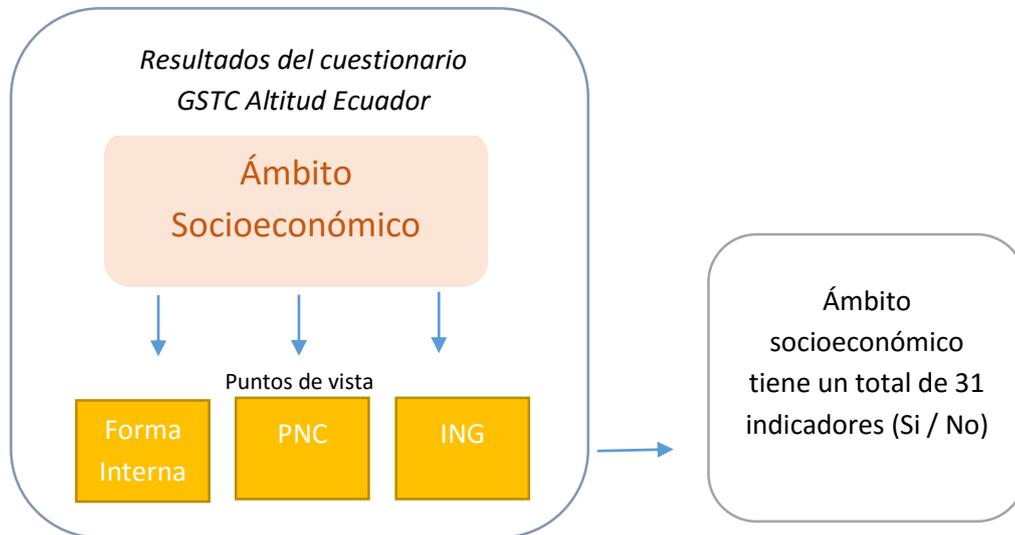


Ilustración 4 Ejemplo de recolección de datos para la elaboración de cuadro de resultados sintetizados. Autor: Elaboración propia. Tabla N°3 Tabla Estructura de la encuesta.

Tabla n°13

Tabla demostrativa de cuantificación de resultados

Agencia operadora # XX				
Ámbito Socioeconómico				
Punto de Vista	F. Interna	PNC	ING	
Respuesta Si	x	x	x	
Respuestas no	y	y	y	
Total	31	31	31	

Nota: elaboración propia. Tabla demostrativa de cuantificación de datos,

En el anterior gráfico y tabla demostrativa se observa cómo se ha aplicado las variables aplicadas a cada ámbito conjugado con los puntos de vista del trabajo investigativo como variables, para que de esta manera expongan de manera directa los resultados obtenidos en el levantamiento datos.



1.15.1 Resultados sintetizados del Ámbito Socioeconómico

Tabla n°14

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora # 1

Agencia Operadora # 1

Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
	R. Si	24	17	18	
Socioeconómico	R. No	7	14	13	22%
	Total	31	31	31	31

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.

Tabla n°15

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora #2

Agencia Operadora #2

Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
Socioeconómico	R. Si	17	22	18	22%
	R. No	14	9	13	
	Total	31	31	31	31

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.



Tabla n°16

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora #3

Agencia Operadora #3					
Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
Socioeconómico	R. Si	25	13	19	22%
	R. No	6	18	12	
	Total	31	31	31	31

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.

1.15.2 Resultados sintetizados del ámbito cultural

Tabla n°17

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora #1

Agencia Operadora #1					
Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
Cultural	R. Si	23	14	21	
	R. No	6	15	8	21%
	Total	29	29	29	29

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.



Tabla n°18

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora #2

Agencia Operadora #2					
Ámbito	Respuestas	F.	PNC	ING	% de
		Interna			Variables
Cultural	R. Si	25	16	16	21%
	R. No	4	13	13	
	Total	29	29	29	29

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.

Tabla n°19

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia Operadora #3

Agencia Operadora #3					
Ámbito	Respuestas	F.	PNC	ING	% de
		Interna			Variables
Cultural	R. Si	25	17	27	21%
	R. No	4	12	2	
	Total	29	29	29	29

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.



1.15.3 Resultados sintetizados del ámbito ambiental

Tabla n°20

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia #1

Agencia #1					
Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
	R. Si	26	24	32	57%
Ambiental	R. No	54	56	48	
	Total	80	80	80	80

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.

Tabla n°21

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia # 2

Agencia #2					
Ámbito	Respuestas	F. Interna	PNC	ING	% de Variables
	R. Si	47	52	26	57%
Ambiental	R. No	33	28	24	
	Total	80	80	80	80

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.



Tabla n°22

Datos Estadísticos según GSTC/ Agencia #3

Agencia #3					
Ámbito	Respuestas	F.	PNC	ING	% de
		Interna			Variables
Ambiental	R. Si	38	24	21	57%
	R. No	42	56	59	
	Total	80	80	80	80

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras mencionadas en los 3 casos de estudio que son: Forma interna, Parque Nacional Cajas e Ingapirca. Anexos 2, 3 y 4.

En las anteriores tablas presentadas se muestra los valores de las respuestas sintetizadas de cada indicador que representaba a los ámbitos de la sostenibilidad según la GSTC obtenidos de los anexos 2, 3 y 4; Estos resultados determinan tanto las respuestas afirmativas y negativas del cuestionario basado en la GSTC y que han sido aplicados en las tres agencias operadoras estudiadas mencionadas anteriormente mediante el trabajo de campo sobre los tres puntos de vista descritos. Estos valores son claves para usarlos como herramienta para la categorización de las mismas. De esta manera se presentarán todos los cuadros de las tres agencias de viajes operadoras donde se realizó el estudio de campo y un análisis comparativo de las mismas.

En el siguiente punto se demostrará como se llevó a cabo mediante el ejemplo aritmético, la categorización de las mismas.



1.16 Matriz de Comprobación aplicados a los establecimientos turísticos

En este punto se podrá observar cómo se ha realizado el análisis minucioso de cada ámbito, desde los tres puntos de vista que son: Forma Interna, Operación del Parque Nacional El Cajas y finalmente desde el punto de vista del Complejo Arqueológico Ingapirca.

Cada uno tiene una categorización, y esto servirá para hacer un análisis a profundidad de lo que interpretan las agencias de viaje internamente con respecto al funcionamiento sostenible de sus operaciones, versus la comparación desde el punto de vista técnico de un visitante/cliente basado en los indicadores de la GSTC.

Se detallará paso a paso haciendo énfasis en que ámbito se maneja y desde que punto de vista se analiza.

1.16.1 Ámbito Socio económico

El cuestionario de la Global Sustainable Tourism Council entrega un grupo de indicadores con sus variables para cada ámbito de la sostenibilidad; en cuanto al ámbito socioeconómico cuenta con un total de 31 variables que representa, como ya se ha mencionado en puntos anteriores, el 22% del total de variables.

La matriz de comprobación es prácticamente el desarrollo de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, plasmados en cuadros descriptivos los datos como resultados numéricos, el objetivo de este punto es transformar los resultados obtenidos en información interpretable a través tres puntos de vista mencionados anteriormente con referencia a las agencias de viajes operadoras.

El siguiente punto se ha realizado desde el punto de vista interno de las agencias de viajes operadoras, por lo cual la siguiente tabla se basa en los valores



obtenidos de los resultados de las tablas N° 14,15 y 16 que a su vez se realizó mediante trabajo de campo en dichos establecimientos, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla n°23

Tabla estadística para la generación de Categorías/ Socioeconómico / Forma Interna

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango
31	17	14	4

Nota: Elaboración propia, Elaboración propia, realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 14, 15 y 16

Según los datos de la tabla N° 23 se ha obtenido los valores para crear la tabla de categorías del ámbito Socioeconómico desde el punto de vista interno, teniendo como resultado lo siguiente.

Tabla n°24

Tabla de variables de valoración mínima y máxima/ Socioeconómico / Forma Interna

Variable mínima	Variable Máxima	Categoría
17	21	D
22	25	C
26	29	B
30	31	A

Nota: Elaboración propia, Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras, Tabla n° 14, 15 y 16

Después de los resultados obtenidos en la Tabla N° 24 se ha realizado la categorización partiendo de los resultados obtenidos en un principio, para colocar en la categoría que corresponda los establecimientos de servicios turísticos estudiados en el presente trabajo.

Tabla n°25



Tabla de N° de Aciertos / Socioeconómico / Forma Interna

Establecimiento	N° cumplidas	Categoría
1	24	C
2	17	D
3	25	C

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 14, 15 y 16

Según los resultados de la tabla N° 25 se puede notar que los establecimientos de #1 y # 3 logran una calificación C en el aspecto socioeconómico desde el punto de vista Interno de las agencias de viajes operadoras estudiadas.

El único establecimiento que no alcanzo una más alta valoración en cuanto a su categoría es la agencia operadora # 2 que se ubica en la categoría D al tener solo 17 variables cumplidas.

En el siguiente punto se tomará en cuenta los resultados desde el punto de vista técnico del visitante/cliente basado en los indicadores del cuestionario de la GSTC, el cual se llevó acabo en el Parque Nacional El Cajas. Como demuestra la siguiente tabla, son los valores que se obtuvieron en el trabajo de campo como se puede observar en las Tablas N° 14, 15 y 16

Tabla n°26

Tabla estadística para la generación de Categorías/ Socioeconómico / PNC

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango
31	13	18	5

Nota: Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras.

Con los valores entregados en la tabla N° 26 se ha creado la tabla de valoración máxima y mínima para la categorización del aspecto socioeconómico.



Tabla n°27

Tabla variables de valoración mínima y máxima/ Socioeconómico / PNC

Variable mínima	Variable Máxima	Categoría
13	18	D
19	23	C
24	28	B
29	31	A

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras.

Esta herramienta facilita la categorización de las agencias desde el punto de vista técnico del visitante. En la siguiente tabla se podrá ha obtenido la categorización adecuada de cada agencia de viajes operadora.

Tabla n°28

Tabla de N° de Aciertos / Socioeconómico / PNC

Establecimiento	N° cumplidas	Categoría
1	17	D
2	22	C
3	13	D

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras.

Se puede observar que las agencias operadoras 1 y 3 se encuentran en la categoría D, a diferencia la agencia de viajes 2 que ha conseguido una categorización C.

Y finalmente se realizará el análisis desde el punto de vista técnico del visitante basado en los parámetros del cuestionario de la GSTC haciendo referencia a la visita del Complejo Arqueológico Ingapirca que es conocida en el estudio con la denominación: ING



Tabla n°29

Tabla estadística para la generación de Categorías/ Socioeconómico / ING

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango
31	18	13	3

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras.

Estos datos están basados en las tablas N° 14, 15 y 16

Con estos datos mencionados, como en los anteriores puntos se realizó un análisis de valoraciones máximas y mínimas para la creación de categorías, según la visita del Complejo Arqueológico Ingapirca ubicado en la provincia del Cañar-Ecuador.

Tabla n°30

Tabla variables de valoración mínima y máxima/ Socioeconómico / ING

Variable mínima	Variable Máxima	Categoría
18	21	D
22	24	C
25	27	B
28	31	A

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 14, 15 y 16

Después de analizar los valores mínimos y máximos de la tabla N°30 se ha obtenido las categorías; siguiente a este paso se analizará los resultados positivos obtenidos por las agencias en la visita al Complejo Arqueológico Ingapirca.



Tabla n°31

Tabla de N° de Aciertos / Socioeconómico / ING

Agencias Operadoras	N° cumplidas	Categoría
#1	18	D
#2	18	D
#3	19	D

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 14, 15 y 16

En estos resultados, se puede observar que todos han obtenido categoría D.

Para finalizar, después de obtener los resultados basados en las observaciones del ámbito Socioeconómico, se hará un análisis general mediante una ilustración, la cual mostrará el porcentaje de aciertos que ha tenido cada operación de las agencias de viajes operadoras.

Tabla n°32

Tabla de % de Aciertos / Socioeconómico generales

Agencias operadoras	#1	#2	#3
Interno	77%	55%	81%
PNC	55%	71%	42%
ING	58%	58%	61%

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 14, 15 y 16



Universidad de Cuenca

En la tabla N° 32 se puede observar el porcentaje de aciertos que llega a tener cada agencia de viajes con respecto a los puntos de vista.

Se ha constatado que la agencia operadora #3 es la que mejor valoración ha obtenido desde el punto de vista Forma interna con 81% de afirmaciones, pero que, en la operación real en los productos turísticos ya mencionados, tiene variaciones y no se equipara en resultados al porcentaje de aciertos que han tenido en el Parque Nacional Cajas con un 42%, y en el Complejo Arqueológico Ingapirca con un 61% de aciertos, por lo que haciendo una comparación del levantamiento de información de forma interna con las salidas de campo, hay una gran diferencia de lo que dicen a lo que se puede constatar.

El que mejor se encuentra en las salidas de campo es la agencia operadora # 2, con un 71% de aciertos en la operación en PNC

1.16.2 Ámbito Cultural

El ámbito cultural cuenta con un total de 29 variables que viene a ser el 21% de variables como posibles afirmaciones. Este ámbito al igual que los otros 2 restantes, es muy importante por la razón que los productos turísticos seleccionados para el levantamiento de campo, poseen características similares y se pudo observar en el trabajo in situ.

Para empezar con el análisis del ámbito cultural, se ha tomado como referencia los cuadros de resultados sintetizados de las tablas N° 17, 18 y 19.

En las siguientes tablas se presentará el análisis:



Tabla n°33

Tabla estadística para la generación de Categorías/ Cultural / F. Interna, PNC, ING

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango	Punto de Vista
29	23	6	2	Interna
29	14	15	4	PNC
29	16	13	3	ING

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 17, 18 y 19

En este punto se ha constatado que, al ser poco el número de variables, la diferenciación de resultados cada vez es más justa. Se puede apreciar que el rango es de simplemente 2 dígitos de diferencia, es decir que las categorías van a ser muy ajustadas y la diferencia de A, B, C, D será casi imperceptible; esto pasa porque la cantidad de aciertos es muy próxima al número máximo de aciertos posibles en este ámbito, y además que según el punto de vista interno de las agencias de viajes operadoras estudiadas, han mencionado que tienen casi sobresaliente desempeño en el ámbito cultural, y esto en comparación al número de aciertos de las salidas de campo que se han realizado, podemos constatar que las afirmaciones difieren en las agencias mencionadas.



Tabla n°34

Tabla variable de valoración mínima y máxima/ Cultural de los tres puntos de vista

Categoría	F. Interna		PNC		ING	
	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máximo
D	23	24	14	18	16	19
C	25	26	19	22	20	22
B	27	28	23	26	23	25
A	28	29	27	29	26	29

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 17, 18 y 19

En la tabla N°34 se puede observar que, como ya se ha mencionado de la tabla anterior, la diferenciación de Categorías es muy justa, y con esto se valida lo que se ha mencionado. Las agencias estudiadas han obtenido un sobresaliente porcentaje correspondiente a lo que refieren de forma interna sobre su operación, pero las salidas de campo han demostrado lo contrario.



Tabla n°35

Tabla de N° de Aciertos / ámbito Cultural de los tres puntos de vista estudiados

Establecimiento	F. Interno		PNC		ING	
	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría
#1	23	D	14	D	21	C
#2	25	C	16	D	16	D
#3	25	C	17	D	27	A

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 17, 18 y 19

En la tabla N° 35 se puede constatar que la agencia mejor catalogada viene a ser la agencia de viajes operadora # 3, con una puntuación sobresaliente en la salida de campo al Complejo Arqueológico Ingapirca con una categoría A, esto quiere decir que superaron las expectativas del punto de vista técnico en aquella salida.

Para finalizar el punto, en el siguiente cuadro se podrá observar mediante una ilustración, como están las agencias de viajes operadoras mediante el porcentaje de aciertos con respecto al número de variables disputados en el mencionado ámbito.



Universidad de Cuenca

Tabla n°36

Tabla de % de Aciertos / ámbito Cultural de los tres puntos de vista estudiados

Agencia operadora	#1	#2	#3
Interno	79%	86%	86%
PNC	48%	55%	59%
ING	72%	55%	93%

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes Operadoras. Tabla n° 17, 18 y 19



Universidad de Cuenca

En la tabla N°36 se puede observar que los resultados de las tres agencias operadoras sobrepasan el 75% de variables positivas de 29 indicadores posibles que son el 100%, esto conlleva a que sea un ámbito con muy buen desempeño por parte de las operadoras, es decir el ámbito cultural tienen un mejor manejo operativo y administrativo.

1.16.3 Ámbito Ambiental

Para finalizar se analizará el ámbito ambiental, este punto es el más interesante ya que para la GSTC ha brindado como merecedor del 57% de variables posibles, con un total de 80 posibles respuestas afirmativas.

La matriz de comprobación ha servido como punto de referencia para explicar el desarrollo del análisis como tal, y con esto llevará al análisis final del trabajo de investigación, en el cual se presentará una comparación global de todas las variables juntas.

Continuando con el análisis, para el siguiente cuadro se tomará como referencia los valores de la tabla 20, 21 y 22, los cuales brindan los valores básicos para la determinación de las categorías en el ámbito ambiental.



Tabla n°37

Tabla estadística para la generación de Categorías/ Ambiental / Interna, PNC, ING

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango	Punto de Vista
80	26	54	14	F. Interna
80	24	56	14	PNC
80	21	59	15	ING

Nota: Elaboración propia. Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 20, 21 y 22

En esta tabla se puede observar que los rangos son mucho más grandes que los anteriores ámbitos restantes, todos tienen resultados muy parecidos. Se puede notar que hay grandes fallas y errores en las respuestas, ya que, comparando el valor mínimo con el máximo, se puede notar que hay una diferencia casi tres veces más variables en cada punto de vista analizado con referencia al valor máximo - Máx. 80 y min 21.

En la siguiente tabla se detallará las valoraciones mínimas y máximas para la categorización de las operadoras de viajes



Tabla n°38

Tabla variable de valoración mínima y máxima/ Ambiental de los tres puntos de vista

Categoría	F. Interna		PNC		ING	
	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máxima
D	26	40	24	38	21	36
C	41	54	39	52	37	51
B	55	68	53	66	52	66
A	59	80	67	80	67	80

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 20, 21 y 22

Se ha examinado los resultados y se ha determinado las categorías para el ámbito ambiental, se puede observar un rango más amplio y con muchos errores por analizar para el plan de mejoras del capítulo 3.

Finalizando el ámbito ambiental, en la siguiente tabla se analizará las categorías que obtuvieron las agencias de viajes operadoras, para luego dar paso al análisis final en el cual se engloba todos los resultados.



Tabla n°39

Tabla de N° de Aciertos / ámbito ambiental de los tres puntos de vista estudiados

Establecimiento	F. Interno		PNC		ING	
	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría
1	26	D	24	D	32	D
2	47	C	25	D	26	D
3	38	D	24	D	21	D

Nota: Elaboración propia, realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 20, 21 y 22

En la tabla N° 39 se puede observar que tienen urgentes problemas y errores por remediar las agencias operadoras, ya que no sobrepasan el valor mínimo con muchas afirmaciones.

Esto quiere decir que donde más se localizan errores de los ámbitos de sostenibilidad turística es en el eje ambiental, esto se tendrá que tomar en cuenta para el plan de mejoras en el capítulo final.

Continuando con el trabajo de investigación, en el siguiente cuadro se demostrará mediante valores porcentuales, la cantidad de afirmaciones correctas que han tenido las agencias de viajes operadoras.



Universidad de Cuenca

Tabla n°40

Tabla de % de Aciertos / ámbito Cultural de los tres puntos de vista estudiados

Agencias operadoras	#1	#2	#3
F. Interno	33%	59%	48%
PNC	30%	65%	30%
ING	40%	33%	26%

Nota: Elaboración propia, realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Tabla n° 20, 21 y 22.



En este caso se puede apreciar que la agencia operadora #2 tiene la mayor valoración con un 65% de aciertos en la salida de campo de PNC, al que de igual manera obtiene la mejor calificación en el punto de vista interno con un 59% por encima del resto de agencias operadoras.

Eso por el lado positivo del análisis, pero en realidad se ha observado que el resto de variables no llegan a sobrepasar el 40% de afirmaciones, llevando al 67% de los resultados estar por debajo de la mitad de las afirmaciones posibles.

Este caso es preocupante ya que, del pilar más importante de la sostenibilidad turística, es una de las más descuidadas por los 3 establecimientos de servicios turísticos.

1.16.4 Resultados Generales

Como ya se ha mencionado en la presente investigación, el análisis tiene un total de 140 posibles variables para de lograr.

Ahora se procederá dirigirse hacia el análisis final en el cual intervienen todos los datos directamente para obtener una conclusión final.

Tabla n°41

Tabla estadística para la generación de Categorías generales

Máximo	Mínimo	Amplitud	Rango	Punto de Vista
140	73	67	17	F. Interna
140	54	86	22	PNC
140	60	80	20	ING

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Anexo 2,3 y 4.



En la tabla N° 41 podemos observar una gran diferencia en cuanto a los valores mínimos y máximos, por ejemplo, en PNC se puede observar que la valoración mínima es 54, llega a tener el 39% de aciertos posibles, y se lo ha considerado un valor muy bajo, dando como interpretación que la agencia #3 en el aspecto a PNC ha tenido un déficit de operación correcta para los alineamientos de sostenibilidad dictada por la GSTC.

Tabla n°42

Tabla variables de valoración mínima y máxima/ Resultados generales

Categoría	Interna		PNC		ING	
	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máxima	Variable mínima	Variable máxima
D	73	90	54	76	60	80
C	91	107	77	98	81	100
B	109	124	99	120	101	120
A	125	140	121	140	121	140

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Anexo 2,3 y 4.

En el caso del rango de la categorización de la tabla N° 42 se ha observado que los valores están muy parecidos entre sí, salvo los resultados desde el enfoque interno de las agencias operadoras, que como ha sido común en el trabajo de campo, han tenido la tendencia de colocarse una mayor puntuación en comparación a lo percibido en las observaciones in situ.



Tabla n°43

Tabla de N° de Aciertos / Resultados generales

Establecimiento	Interno		PNC		ING	
	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría	N° cumplidas	Categoría
1	73	D	55	D	71	D
2	89	D	90	C	60	D
3	88	D	54	D	67	D

Nota: *Elaboración propia*, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Anexo 2,3 y 4.

En este punto se puede notar que las agencias en un 89% de las respuestas, es decir 8 de los 9 resultados de la tabla N°43 no superan la categoría D, esto deja inquietudes en los investigadores, ya que las mismas agencias no están tomando en cuenta los ejes de la sostenibilidad turística según los criterios de la GSTC para su operación.



Tabla n°44

Tabla de % de Aciertos / Resultados Generales

Agencias operadoras	#1	#2	#3
Interno	52%	64%	63%
PNC	39%	64%	39%
ING	51%	43%	48%
Promedio	47%	57%	50%
Promedio general		51%	

Nota: Elaboración propia, Realizado a partir de los datos obtenidos del trabajo de campo en las agencias de viajes operadoras. Anexo 2,3 y 4.

Para finalizar el análisis se ha observado que tanto las agencias de viajes operadoras seleccionadas en el total de N° de aciertos en valor porcentual tienen de promedio general del 51% de respuestas correctas, es decir que, en promedio de las 140 variables posibles, las agencias de viajes operadoras estudiadas obtienen un total 71 respuestas afirmativas promedio.

En primer lugar como investigadores se concluye que las agencias de viajes operadoras estudiadas, actualmente no operan de una manera sostenible, varias son las causas, según la experiencia obtenida en la presente investigación se debe a que las agencias de viajes operadoras desconocen los diferentes lineamientos del accionar sostenible responsable por parte de un establecimiento turístico, por otro lado se concluye que el accionar sostenible por parte de una operadora turística representa más un gasto que una inversión a largo plazo. Por ende, como se observa en los resultados, las agencias de viajes no destinan esfuerzos a consecución de un accionar sostenible y responsable.



1.17 Conclusiones del capítulo 2

Para empezar después de todo el trabajo de campo realizado con cada una de las agencias de viajes operadoras mencionadas, aplicando los criterios de la GSTC se concluye que:

- El cuestionario de Criterios hacia un accionar sostenible para operadores turísticos de la Global Sustainable Tourism Council ha sido una herramienta versátil que ha permitido aplicar sus criterios e indicadores a la realidad local de una manera sencilla, ya que la información brindada por esta entidad internacional ha sido diseñada de forma que se puede moldear a la realidad de la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Con respecto a la socialización y levantamiento de información con las agencias de viajes operadoras vale destacar la gran apertura que han tenido estas hacia el estudio, además cabe recalcar que, durante las salidas de campo para el levantamiento de información, coincidió con la temporada alta de las agencias estudiadas.
- La metodología utilizada en el presente trabajo, ha permitido analizar los datos de una manera sencilla y eficaz brindando resultados reales, verificando así que los esfuerzos en temática de sostenibilidad por parte de las agencias son susceptibles a mejorar, dando como conclusión que pueden perfeccionar su operación en el campo de la sostenibilidad turística. En cuanto a la tabulación de datos numéricos, se puede destacar que la herramienta empleada ha sido amigable y fácil de usarla para la transformación de información.



CAPÍTULO 3. PLAN DE MEJORAS APLICABLE A LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS RESPECTO A LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL

1.18 Introducción al Plan

En el presente plan de mejoras se podrá evidenciar los puntos a corregir por parte de los establecimientos que han sido sometidos al estudio, ayudándolas a que, en un mediano o largo plazo, alcancen un accionar sostenible.

El plan de mejoras para las agencias de viajes operadoras se encuentra basado en los criterios de la Global Sustainable Tourism Council, que, luego de un análisis, se las ha adaptado a la realidad de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Se ha realizado un plan de mejoras para las tres agencias de viajes operadoras debido a que, los indicadores con respuestas negativas eran similares en las tres agencias estudiadas.

1.19 Plan de mejoras aplicable a las Agencias de Viajes Operadoras

1.19.1 Objetivo del Plan de Mejoras

El objetivo del plan de mejoras es identificar los problemas relacionados con el accionar sostenible de las agencias de viajes operadoras estudiadas basándose en los criterios de la GSTC, y crear a partir de un análisis acciones correctivas para una posible solución, encaminando favorablemente a las agencias de viajes operadoras hacia los criterios de la sostenibilidad turística.



1.19.2 Metodología

Para la realización del plan de mejoras es necesario el previo análisis de la información recopilada en las agencias de viajes operadoras realizada en el capítulo anterior.

En primer lugar, se procedió a identificar por cada ámbito los indicadores donde las agencias de viajes operadoras coinciden en respuestas negativas obtenidas mediante el levantamiento de información con las herramientas de la GSTC. Se obtuvo un total de cincuenta y nueve indicadores.

Obtenido estos indicadores, se aplicó la técnica estadística del método de los factores ponderados, este método permite realizar “un análisis cuantitativo en el que se compararán entre sí diferentes alternativas para conseguir determinar una o varias localizaciones válidas” (García Álvarez, 2013, párr. 1). Este método permite identificar los indicadores que necesiten mayor o más pronta atención por parte de las agencias de viajes operadoras, obteniendo de esta forma veintinueve indicadores con los que se trabajará.

La aplicación del método de los factores ponderados consiste en, una vez identificado los indicadores con los que se va a trabajar, darles un peso relativo que refleje su importancia, sumados entre todos, de un total de 1. Luego se determinan factores que influyen a los indicadores, para el presente caso se establecen tres, siendo estos la urgencia, el impacto y la dificultad que tendrán. Luego se fija una escala del 1 al 10, siendo en cada uno de los casos:

Tabla n°45

Tabla de factores y escalas a aplicar en el método de factores ponderados

Urgencia	Impacto	Dificultad:
1= baja urgencia	1= bajo impacto	1= baja dificultad
10= alta urgencia	10= alto impacto	10= alta dificultad

Nota: Elaboración propia en base al método de factores ponderados



Universidad de Cuenca

De esta manera, se realiza la multiplicación del peso relativo por cada uno de los factores y se suman sus respectivos resultados, obteniendo de esta forma el puntaje total de los indicadores.

A continuación, se presenta un ejemplo de la aplicación de método de factores ponderados en el ámbito Socioeconómico.



Tabla n°45

Tabla de ejemplificación del método de factores ponderados al ámbito socioeconómico

INDICADOR	PESO RELATIVO	URGENCIA	IMPACTO	DIFICULTAD	PUNTAJE TOTAL
La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	0,07	7	10	10	1,89
La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.	0,05	7	9	7	1,15
La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.	0,04	5	5	7	0,68
La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.	0,13	10	10	6	3,38
La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.	0,12	10	10	3	2,76
La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas.	0,17	9	9	9	4,59
Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.	0,14	7	8	8	3,22
El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.	0,17	8	10	9	4,59
Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.	0,11	5	6	6	1,87
	Total= 1				

Nota: Elaboración propia con base en los datos de las encuestas de la GSTC aplicadas en las agencias de viajes operadoras. Anexos 6, 7 y 8



Universidad de Cuenca

Para el cálculo del puntaje total del indicador “La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa”, se realiza el siguiente cálculo:

Puntuación total= (urgencia x peso relativo) + (impacto x peso relativo) + (dificultad x peso relativo)

Puntuación total= (7x0,07) + (10x0,07) + (10x0,07)

Puntuación total= 0,49+0,7+0,7

Puntuación total= 1,89

Este indicador obtiene una puntuación total de 1,89; de esta forma se calcula la puntuación total de cada uno de los indicadores por cada ámbito. Obtenido el puntaje total se procede a la elección de los indicadores que posean una puntuación más alta.

El cálculo según el método de factores ponderados de los demás indicadores se encuentra en el anexo 6, 7 y 8

Una vez obtenido los indicadores con los que se va a trabajar, la metodología a usar para la realización del plan consiste en el análisis de los puntos a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, que, en función de estos, se formula un plan de acción que esté formado por:

- Objetivos
- Actividades
- Plazos de tiempo
- Encargados

Obtenido los problemas, se procede a identificar las causas de los mismos, en base a estos, y mediante una lluvia de ideas se plantea las posibles soluciones



Universidad de Cuenca

a tomar (Proaño Villavicencio, 2017). De esta forma, los indicadores en los que coinciden las tres agencias son los problemas a solucionar y el punto de partida del presente plan.

El Plan de Mejoras constará del problema a solucionar, una breve descripción del mismo, las causas que ocasionan dichos problemas, los objetivos formulados a partir de las causas, las acciones a realizar para cumplir los objetivos y un plazo estimado para el cumplimiento de estas actividades. Para un mejor entendimiento, los plazos de tiempo de las actividades a realizar se condensarán en un cronograma de actividades por cada ámbito.



1.20 Plan de Mejoras

1.20.1 Ámbito Socioeconómico

Tabla N° 46 Plan de mejoras: Ámbito Socioeconómico

PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas.	No se supervisa el impacto de su accionar en la disponibilidad de servicios locales, como agua, luz, etc., en las principales áreas que opera o visita	No existe personal encargado para la revisión y supervisión	Disponer de personal capacitado para la revisión y supervisión de disponibilidad de servicios locales	Contactarse con organizaciones con experiencia en el área que brinden capacitación sobre los impactos en los servicios	2 meses	Administración
				Capacitar al personal existente para que pueda revisar y supervisar la disponibilidad de los servicios locales	3 meses	Administración / Capacitador Externo
		Inexistencia de un mecanismo para poder medir el impacto de la disponibilidad de servicios locales	Crear un mecanismo que permita medir el impacto de la disponibilidad de servicios locales	Buscar asistencia de expertos para la formulación de un mecanismo aplicable a la medición de impactos	2 meses	Administración
				Realizar las mediciones de los impactos en las áreas de operación que se creyeren convenientes	4 meses	Operación
		No se tiene conocimiento de si existe impacto sobre estos servicios	Definir los impactos de disponibilidad de servicios locales	Analizar los datos de las mediciones y tener obtener información real de qué actividades causan qué impactos	5 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
El acceso local a los medios de subsistencia no se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.	No se considera el acceso de las comunidades locales a los medios de subsistencia (medios que permiten a las personas ganarse el sustento, como capacidades, bienes y actividades que aseguren que las personas cubren sus necesidades) en las decisiones de desarrollo y operación de actividades	Desconocimiento del nivel de acceso local a medios de subsistencia	Identificar el nivel acceso de la comunidad local a los medios de subsistencia antes y durante la operación del establecimiento	Identificar los medios de subsistencia de las comunidades con las que se tienen contacto	2 meses	Operación
				Realizar un estudio que permita determinar el nivel de acceso de las comunidades a los medios de subsistencia antes y durante el accionar del establecimiento	3 meses	Administración
		Se realiza una planificación interna considerando únicamente los beneficios empresariales, dejando de lado las posibles afecciones a las comunidades	Planificar de manera que se consideren varios aspectos como el acceso de las comunidades a los medios de subsistencia	Analizar las planificaciones previas e identificar los puntos que afecten al acceso de las comunidades a medios de subsistencia	3 meses	Administración
				Ponerse en contacto con la comunidad e indagar los problemas referidos al acceso a medios de subsistencia	4 meses	Operación
Efectuar una planificación de las actividades de desarrollo y operación que consideren el acceso de las comunidades a medios de subsistencia	6 meses	Administración				



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.	No existe una política en donde se encuentre detallados los puntos a tratar en contra de la explotación y acoso a los diferentes grupos vulnerables (mujeres, niños, adultos mayores, etc.)	No se ha destinado personal ni recursos para la realización de esta política	Capacitar al personal para identificar y trabajar con grupos vulnerables	Capacitar al personal con respecto al trabajo con grupos vulnerables	2 meses	Administración / Capacitador Externo
				Instruir al personal sobre temas relacionados a la explotación y acoso	2 meses	Administración / Capacitador Externo
		No se tiene identificado los grupos vulnerables dentro y fuera de la empresa	Identificar a los grupos vulnerables dentro de la empresa y en donde se tiene un mayor accionar	Determinar cuáles son los grupos vulnerables en la localidad	1 mes	Operación
				Realizar un sondeo de estos grupos vulnerables	1 mes	Operación
				Tener documentado los grupos vulnerables de la empresa y de los lugares en donde se acciona	3 meses	Administración
				Formular una política empresarial en contra de la explotación y acoso a grupos vulnerables	5 meses	Administración
				Transmitir al personal la política	5 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.	No se encuentran identificados los grupos en riesgo de discriminación dentro de la empresa y en donde tiene su mayor accionar	No se han realizado estudios para identificar los grupos y los miembros de los mismos con los que se tienen contacto durante la operación turística, teniendo en cuenta sus necesidades y peticiones	Identificar los grupos en riesgo de discriminación	Capacitar al personal para que puedan identificar y tratar a los diferentes grupos en riesgo de discriminación	2 meses	Administración / Capacitador Externo
				Ponerse en contacto con los grupos para conocer sus peticiones y sugerencias	3 meses	Operación
		Se desconoce los diferentes grupos en riesgo de discriminación	Reconocer los diferentes grupos en riesgo de discriminación dentro de la empresa y con los que se tienen contacto	Documentar a las personas y grupos que estén en riesgo de discriminación, y si en su caso existiese, los casos de discriminación que han sufrido	4 meses	Administración
				Tomar acciones correctivas y documentarlas en casos de discriminación a los grupos	5 meses-1 año	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.	No existe un canal de comunicación en la que la comunidad y el establecimiento puedan presentar sus reclamos, opiniones y realizar retroalimentación	Inexistencia de contacto con las comunidades con las que se relaciona	Contactar con las comunidades con las que se tiene relación en las áreas de visita	Identificar a las comunidades con las que se tiene contacto	3 meses	Operación
				Realizar un acercamiento con estas comunidades	4 meses	Operación y Administración
		Desconocimiento de las comunidades sobre el accionar de la empresa en los diferentes sitios	Lograr una comunicación continua de la empresa con las comunidades sobre las acciones que se realizan y sobre cómo se pueden beneficiar mutuamente	Seleccionar a las comunidades que se contacta con más frecuencia en la operación	5 meses	Administración
				Acordar un plazo determinado para comunicar por ambas partes su respectivo accionar y sus respectivas sugerencias en relación a las actividades que se realizan en los sitios	6 meses (las reuniones cada 6 meses)	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADO
La organización no apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	No existe un apoyo, ya sea monetario o en especies, por parte de la organización hacia las comunidades en donde opera con mayor frecuencia	No existe comunicación ni apego a las comunidades en donde se opera	Lograr acercamientos y formalizar un canal de comunicación en donde se puedan plantear las iniciativas que posea la comunidad	Identificar a las comunidades en las áreas de operación más frecuentadas	2 meses	Administración
				Socializar con las comunidades sobre los planes que tiene la empresa	3 meses	Operación
				Concretar un medio de comunicación en el que las comunidades puedan presentar sus iniciativas	3 meses	Administración
		Falta de iniciativas de la comunidad	Identificar las comunidades que posean iniciativas para un futuro trabajo conjunto	Realizar un formato detallando las comunidades, localización, cuáles tienen iniciativas y cuáles son sus iniciativas	4 meses	Administración
				Realizar propuestas de trabajo conjunto las comunidades que posean iniciativas	4 meses	Administración
				Socializar las propuestas de trabajo con todas las comunidades que se posee contacto, tengan o no iniciativas, para poder incentivar a la creación de un mayor número de iniciativas	4 meses	Administración / Operación



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	No existe un apoyo, ya sea monetario o en especies, por parte de la organización hacia las comunidades en donde opera con mayor frecuencia	No se trabaja conjuntamente con las comunidades al momento de planificar los productos	Planificar los sitios de operación para que incluyan a las comunidades que posean iniciativas ya concretadas	Realizar un diseño de propuesta en donde se incluyan las iniciativas de las comunidades	5 meses	Administración
				Socializar el diseño con las comunidades que se van a trabajar	5 meses	Administración / Operación
				Realizar una retroalimentación con las comunidades y formular un diseño de plan final para la posterior ejecución	6 meses	Administración / Operación
				Ejecución y control del plan con las comunidades	A partir del sexto mes	Administración
				Evaluación de resultados que ha dado el trabajo conjunto	A partir del año de ejecución del plan	Administración

Nota: Elaboración propia en base a los criterios de la GSTC



1.20.1.1 Cronograma de actividades del ámbito socioeconómico

Tabla N° 47 Cronograma de actividades: *Ámbito Socioeconómico*

Cronograma de actividades: <i>Ámbito Socioeconómico</i>													
OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Disponer de personal capacitado para la revisión y supervisión de disponibilidad de servicios locales	Contactarse con organizaciones con experiencia en el área que brinden capacitación sobre los impactos en los servicios		X										
	Capacitar al personal existente para que pueda revisar y supervisar la disponibilidad de los servicios locales			X									
Crear un mecanismo que permita medir el impacto de la disponibilidad de servicios locales	Buscar asistencia de expertos para la formulación de un mecanismo aplicable a la medición de impactos		X										
	Realizar las mediciones de los impactos en las áreas de operación que se creyeren convenientes				X								
Definir los impactos de disponibilidad de servicios locales	Analizar los datos de las mediciones y tener obtener información real de qué actividades causan qué impactos					X							
Identificar el nivel acceso de la comunidad local a los medios de subsistencia antes y durante la operación del establecimiento	Identificar los medios de subsistencia de las comunidades con las que se tienen contacto		X										
	Realizar un estudio que permita determinar el nivel de acceso de las comunidades a los medios de subsistencia antes y durante el accionar del establecimiento			X									



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Planificar de manera que se consideren varios aspectos como el acceso de las comunidades a los medios de subsistencia	Analizar las planificaciones previas e identificar los puntos que afecten al acceso de las comunidades a medios de subsistencia			X									
	Ponerse en contacto con la comunidad e indagar los problemas referidos al acceso a medios de subsistencia				X								
	Efectuar una planificación de las actividades de desarrollo y operación que consideren el acceso de las comunidades a medios de subsistencia						X						
Capacitar al personal para identificar y trabajar con grupos vulnerables	Capacitar al personal con respecto al trabajo con grupos vulnerables		X										
	Instruir al personal sobre temas relacionados a la explotación y acoso		X										
Identificar a los grupos vulnerables dentro de la empresa y en donde se tiene un mayor accionar	Determinar cuáles son los grupos vulnerables en la localidad	X											
	Realizar un sondeo de estos grupos vulnerables	X											
	Tener documentado los grupos vulnerables de la empresa y de los lugares en donde se acciona			X									
	Formular una política empresarial en contra de la explotación y acoso a grupos vulnerables					X							
	Transmitir al personal la política					X							



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Identificar los grupos en riesgo de discriminación	Capacitar al personal para que estén en capacidad de identificar y tratar a los diferentes grupos en riesgo de discriminación		X										
	Ponerse en contacto con los grupos para conocer sus peticiones y sugerencias			X									
Reconocer los diferentes grupos en riesgo de discriminación dentro de la empresa y con los que se tienen contacto	Documentar a las personas y grupos que estén en riesgo de discriminación, y si en su caso existiese, los casos de discriminación que han sufrido				X								
	Tomar acciones correctivas y documentarlas en casos de discriminación a los grupos					X							X
Contactar con las comunidades con las que se tiene relación en las áreas de visita	Identificar a las comunidades con las que se tiene contacto			X									
	Realizar un acercamiento con estas comunidades				X								
Lograr una comunicación continua de la empresa con las comunidades sobre las acciones que se realizan y sobre cómo se pueden beneficiar mutuamente	Seleccionar a las comunidades que se contacta con más frecuencia en la operación					X							
	Acordar un plazo determinado para comunicar por ambas partes su respectivo accionar y sus respectivas sugerencias en relación a las actividades que se realizan en los sitios							X					X
Conseguir acercamientos y formalizar un canal de comunicación en donde se puedan plantear las iniciativas que posea la comunidad	Identificar a las comunidades en las áreas de operación más frecuentadas		X										
	Socializar con las comunidades sobre los planes que tiene la empresa			X									
	Concretar un medio de comunicación en el que las comunidades puedan presentar sus iniciativas				X								



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Identificar las comunidades que posean iniciativas para un futuro trabajo conjunto	Realizar un formato detallando las comunidades, localización, cuáles tienen iniciativas y cuáles son sus iniciativas				X								
	Efectuar propuestas de trabajo conjunto las comunidades que posean iniciativas				X								
	Socializar las propuestas de trabajo con todas las comunidades que se posee contacto, tengan o no iniciativas, para poder incentivar a la creación de un mayor número de iniciativas				X								
Planificar los sitios de operación para que incluyan a las comunidades que posean iniciativas ya concretadas	Diseñar una propuesta en donde se incluyan las iniciativas de las comunidades					X							
	Socializar el diseño con las comunidades que se van a trabajar					X							
	Establecer una retroalimentación con las comunidades y formular un diseño de plan final para la posterior ejecución						X						
	Ejecución y control del plan con las comunidades						X	X	X	X	X	X	X
	Evaluación de resultados que ha dado el trabajo conjunto												X

Nota: Elaboración propia en base a los objetivos y actividades del Plan de Mejoras



1.20.2 Ámbito Cultural

Tabla N° 48

Plan de Mejoras referente al Ámbito Cultural

PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.	La organización no posee conocimiento certero de que su accionar no impide a la comunidad tener acceso a los sitios en donde opera	Se tiene desconocimiento si las actividades impiden o no el acceso a la comunidad	Ubicar la existencia de impedimento al acceso de las comunidades a los sitios debido al accionar de la empresa	Determinar las actividades que poseen contacto frecuente con las comunidades	2 meses	Operación
				Identificar las comunidades con las que frecuentemente se contacta	2 meses	Operación
		No se ha realizado un estudio sobre cuáles actividades de la empresa y cómo afectan con respecto al acceso de las comunidades a los sitios	Definir cómo la operación de la empresa afecta al acceso de las comunidades a los sitios	Identificar las actividades que limitan el acceso a las comunidades	3 meses	Operación
				Realizar un análisis de la forma en la que estas actividades impiden el acceso a las comunidades a los sitios	4 meses	Administración
				Tomar acciones correctivas para no impedir el acceso de las comunidades a los sitios	5 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.	La organización no ha buscado o tomado en cuenta la opinión de la comunidad para la presentación durante la operación del patrimonio cultural local	Desconocimiento de las diferentes comunidades con las que se puede colaborar	Identificar las comunidades con las que se puede trabajar conjuntamente	Efectuar un estudio en las áreas de operación sobre las comunidades existentes en los sitios	2 meses	Operación
		No existe acercamiento con la comunidad local en donde se opera	Poseer un contacto permanente con la comunidad para poder trabajar en conjunto	Seleccionar a las comunidades con las que se posee un contacto más frecuente	2 meses	Administración
				Formalizar una socialización en donde se presenten las diferentes sugerencias de cómo presentar el patrimonio cultural local	3 meses	Administración
		No se han planificado los productos teniendo en cuenta la participación activa de la comunidad	Planificar los productos turísticos de manera que se consideren las sugerencias de la comunidad sobre la presentación del patrimonio cultura local	Realizar un diseño de planificación que considere las sugerencias de la comunidad	4 meses	Administración
				Socializar y retroalimentar el diseño con la comunidad	4 meses	Administración / Operación
				Ejecutar la planificación acordada	5 meses	Administración
				Evaluar la planificación	A partir del año de ejecución	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La accesibilidad no está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.	La accesibilidad que se posee (sea cual fuere su nivel), no se encuentra verificada o certificada por entidades u organismos competentes en el tema	Se desconoce de las diferentes entidades o certificaciones en temas de accesibilidad	Indagar y conocer los diferentes organismos o entidades capaces de certificar y/o verificar la accesibilidad	Proceder a un sondeo de las instituciones estatales o privadas a nivel nacional y local que provean certificación o verificación de la accesibilidad	2 meses	Administración
				Ponerse en contacto con dichas entidades para conocer de los procedimientos y costos para dicha certificación	2 meses	Administración
		No existen recursos para certificar o verificar los niveles de accesibilidad	Definir valor que se debe desembolsar para la futura certificación en temas de accesibilidad	Planificar los recursos de la empresa de modo que, y dependiendo del estado económico de la empresa, a mediano o largo plazo se logre certificar la accesibilidad	Al iniciar el ciclo contable de la empresa	Administración
				Identificar el tiempo estimado que se tomará para adquirir los recursos necesarios para la certificación	A criterio de la empresa	Administración
				Una vez conseguidos los recursos, aplicar a la certificación	A criterio de la empresa	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.	No se es participe de reuniones que traten temas de planificación, gestión y en actividades concernientes al turismo sostenible en donde se tiene mayor actividad	Se desconoce de la existencia de reuniones para tratar temas de planificación, gestión y sostenibilidad	Ubicar las reuniones que se realicen para tratar temas de planificación y gestión de sostenibilidad	Acercarse a los organismos de gestión del turismo de la localidad e investigar las reuniones concernientes al tema	1 mes	Administración
		Dentro de la planificación del calendario laboral no se incluyen temas sobre reuniones que traten temas de sostenibilidad	Realizar la planificación del calendario laboral reuniones que traten temas sobre sostenibilidad y turismo sostenible	Integrar al calendario laboral de los colaboradores las reuniones existentes en el año para que puedan asistir a las mismas	Al inicio del ciclo contable	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS	
Los sitios, edificios y actividades no son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.	Los sitios, edificios y actividades ofertadas por la organización no son accesibles para personas con discapacidad física, teniendo en cuenta la naturaleza de su operación	No se cuenta con infraestructura para proveer accesibilidad a las personas	Proveer la mayor accesibilidad posible a personas con discapacidad física en circunstancias en donde se tenga control	Determinar las circunstancias en donde la empresa puede influir y proveer accesibilidad	2 meses	Administración	
				Identificar los tipos de discapacidad física que se relacionen con la actividad previa	3 meses	Administración	
				Definir las actividades en donde es posible proveer niveles de accesibilidad	3 meses	Administración	
			No se realizan esfuerzos para brindar facilidades para personas con discapacidad	Realizar gestiones para proveer la mayor accesibilidad posible a personas con discapacidad física	Seleccionar los lugares y actividades en donde se puede proveer mayor nivel de accesibilidad	4 meses	Administración/ Operación
					Realizar un diseño de alternativas para brindar la mayor accesibilidad posible	4 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
Los sitios, edificios y actividades no son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.	Los sitios, edificios y actividades ofertadas por la organización no son accesibles para personas con discapacidad física, teniendo en cuenta la naturaleza de su operación	Se planean actividades sin considerar los diferentes tipos de discapacidad	Realizar una planificación sobre sitios, edificios y actividades a ofrecer en donde se considere el mayor nivel de accesibilidad para personas con discapacidades físicas	Especificar los sitios, edificios y actividades ofertados en los que se puede ofrecer mayores niveles de accesibilidad	5 meses	Administración
				Efectuar en los sitios, edificios y actividades ofertadas que posean mayor nivel de accesibilidad, planes para realizar visitas y actividades dirigidas a personas con discapacidades físicas	6 meses	Administración
				Hacer una evaluación sobre los resultados que han dejado estas actividades	1 año	Administración

Nota: Elaboración propia en base a los criterios de la GSTC.



1.20.2.1 Cronograma de actividades del ámbito cultural

Tabla N° 49 Cronograma de actividades: Ámbito cultural

Cronograma de actividades: Ámbito Cultural													
OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ubicar la existencia de impedimento al acceso de las comunidades a los sitios debido al accionar de la empresa	Determinar las actividades que poseen contacto frecuente con las comunidades		X										
	Identificar las comunidades con las que frecuentemente se contacta		X										
Definir cómo la operación de la empresa afecta al acceso de las comunidades a los sitios	Identificar las actividades que limitan el acceso a las comunidades			X									
	Realizar un análisis de la forma en la que estas actividades impiden el acceso a las comunidades a los sitios				X								
	Tomar acciones correctivas para no impedir el acceso de las comunidades a los sitios					X							
Identificar las comunidades con las que se puede trabajar conjuntamente	Efectuar un estudio en las áreas de operación sobre las comunidades existentes en los sitios		X										



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Poseer un contacto permanente con la comunidad para poder trabajar en conjunto	Seleccionar a las comunidades con las que se posee un contacto más frecuente		X										
	Formalizar una socialización en donde se presenten las diferentes sugerencias de cómo presentar el patrimonio cultural local			X									
Planificar los productos turísticos de manera que se consideren las sugerencias de la comunidad sobre la presentación del patrimonio cultura local	Realizar un diseño de planificación que considere las sugerencias de la comunidad				X								
	Socializar y retroalimentar el diseño con la comunidad				X								
	Ejecutar la planificación acordada					X							
	Evaluar la planificación												X
Proveer la mayor accesibilidad posible a personas con discapacidad física en circunstancias en donde se tenga control	Determinar las circunstancias en donde la empresa puede influir y proveer accesibilidad		X										
	Identificar los tipos de discapacidad física que se relacionen con la actividad previa			X									
	Definir las actividades en donde es posible proveer niveles de accesibilidad			X									
Realizar gestiones para proveer la mayor accesibilidad posible a personas con discapacidad física	Seleccionar los lugares y actividades en donde se puede proveer mayor nivel de accesibilidad				X								
	Realizar un diseño de alternativas para brindar la mayor accesibilidad posible				X								



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Realizar una planificación sobre sitios, edificios y actividades a ofrecer en donde se considere el mayor nivel de accesibilidad para personas con discapacidades físicas	Especificar los sitios, edificios y actividades ofertados en los que se puede ofrecer mayores niveles de accesibilidad					X							
	Efectuar en los sitios, edificios y actividades ofertadas que posean mayor nivel de accesibilidad, planes para realizar visitas y actividades dirigidas a personas con discapacidades físicas						X						
	Hacer una evaluación sobre los resultados que han dejado estas actividades												X
Indagar y conocer los diferentes organismos o entidades capaces de certificar y/o verificar la accesibilidad	Proceder a un sondeo de las instituciones estatales o privadas a nivel nacional y local que provean certificación o verificación de la accesibilidad		X										
	Ponerse en contacto con dichas entidades para conocer de los procedimientos y costos para dicha certificación		X										



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Definir valor que se debe desembolsar para la futura certificación en temas de accesibilidad	Planificar los recursos de la empresa de modo que, y dependiendo del estado económico de la empresa, a mediano o largo plazo se logre certificar la accesibilidad	X											
	Identificar el tiempo estimado que se tomará para adquirir los recursos necesarios para la certificación												
	Una vez conseguidos los recursos, aplicar a la certificación												
Ubicar las reuniones que se realicen para tratar temas de planificación y gestión de sostenibilidad	Acercarse a los organismos de gestión del turismo de la localidad e investigar las reuniones concernientes al tema	X											
Realizar la planificación del calendario laboral reuniones que traten temas sobre sostenibilidad y turismo sostenible	Integrar al calendario laboral de los colaboradores las reuniones existentes en el año para que puedan asistir a las mismas	X											

Nota: Las actividades con casillas en blanco significan que el plazo queda a criterio de la empresa. Elaboración propia en base a los objetivos y actividades del Plan de Mejoras



1.20.3 Ámbito Ambiental

Tabla N° 50 Plan de Mejoras: Ámbito Ambiental

PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico)	El uso de envases de plástico innecesarios (como plásticos de un solo uso) no se evita dentro de la empresa	No existe una conciencia ambiental sobre el mal uso del plástico	Crear una conciencia ambiental de forma que se reduzca el uso de plástico	Investigar y ponerse en contacto con organizaciones que brinden capacitación sobre el buen uso de plásticos	1 mes	Administración
		Solamente se conocen las facilidades que ofrecen estos envases, mas no sus afecciones		Capacitar al personal de la empresa	2 meses	Administración / Capacitador Externo
				Realizar una evaluación sobre la reducción del uso de plástico	Cada 6 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se favorecen las fuentes de energía renovable	El uso de energía provenientes de fuentes renovables no se consideran para un presente o futuro uso	Se desconoce las diferentes fuentes de energía renovable	Capacitar sobre las diferentes alternativas de energía renovable a la que puede aplicar la empresa	Investigar empresas públicas o privadas que brinden capacitación sobre el uso de energía renovable	1 mes	Administración
				Organizar reuniones con las empresas para realizar la capacitación pertinente	2 meses	Administración
				Retroalimentar con los colaboradores de la empresa con el objetivo de determinar la mejor alternativa de energía renovable	2 meses	Administración
		No se ha realizado un estudio de costo-beneficio sobre el uso de energía renovable	Formular un estudio de costo-beneficios en el que se detalle la inversión necesaria, y los posibles beneficios a corto y largo plazo para la empresa y el ambiente la utilización de energía renovable	Seleccionar a los encargado de la realización de este estudio (en caso de ser posible designar a un colaborador de la empresa para abaratar costos)	2 meses	Administración
				Efectuar el estudio de costo-beneficio	3 meses	Administración
				En base a los resultados, proponer un plan que permita, en medida de lo posible, migrar al uso de energía renovable	4 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se favorecen las fuentes de energía renovable	El uso de energía provenientes de fuentes renovables no se consideran para un presente o futuro uso	No se cuenta con la infraestructura adecuada para el uso energía renovable	Realizar una planificación a largo plazo que proponga las mejoras en infraestructura necesarias para el uso de energía renovable	Identificar el tipo de energía renovable a la que se desearía migrar, con la ayuda de expertos en el tema	4 meses	Administración / Personal Experto Externo
				Contactar a expertos en el tema de infraestructura y energía renovable para poder determinar las mejoras necesarias en la infraestructura	5 meses	Administración
				Realizar un análisis de las mejoras necesarias en la infraestructura	5 meses	Administración
				Formular un plan que incluya la inversión necesaria para adecuar las instalaciones al uso de energía renovable	6 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
El personal y los visitantes no reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.	No se brinda al personal ni a los visitantes procedimientos que permitan minimizar el consumo de energía durante sus actividades	No se posee una política para minimizar el consumo de energía	Crear una política empresarial para minimizar el consumo de energía	Contactar a personal calificado en temas de minimización del consumo de energía	1 mes	Administración
				Con ayuda de los expertos, y tomando en cuenta la realidad de la empresa, formular una política empresarial para minimizar el consumo de energía, incluyendo formas en que los visitantes puedan reducir su consumo	3 meses	Administración
		La empresa no ha capacitado al personal en temas de reducción de consumo de energía	Capacitar a todo el personal sobre cómo minimizar su consumo de energía	Socializar la política empresarial sobre la minimización de consumo de energía	3 meses	Administración
				Capacitar al personal en cómo cumplir la política de consumo de energía, y en cómo concientizar a los visitantes a reducir su consumo de energía	3 meses	Administración
				Realizar una evaluación y control de la aplicación de la política	Semestral	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados no ha sido evaluado y documentado.	El riesgo asociado al agua (reducción o pérdida de suministro de agua, contaminación del agua, merma de calidad en el nivel de pureza del agua, etc) no se ha evaluado	Se desconoce de los riesgos asociados al agua por parte de la empresa	Reconocer los posibles riesgos asociados al agua en los que la empresa influye	Contactar a entidades expertas en el tema	1 mes	Administración
				Desarrollar un estudio en donde se verifique el riesgo asociado al agua en el que el accionar de la empresa posee influencia directa	3 meses	Administración / Operación / Entidad externa
		No se cuenta con personal ni recursos para realizar estos estudios	Formular un análisis en donde se establezca el personal y recursos necesarios para realizar estos estudios	Identificar la inversión necesaria para los estudios	3 meses	Administración
				Determinar el personal y tiempo necesario para los estudios	3 meses	Administración
				Redactar un plan en el que se establezca los recursos necesarios y el tiempo estimado que le tomará a la empresa conseguir estos, para la realización de los estudios relacionados al riesgo al agua	4 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.	Los impactos acumulativos del turismo que afectan al agua (aquellos que son generados directamente de la actividad turística como generación de residuos, aguas residuales; y los indirectos como degradación de calidad del agua o impactos por sobreexplotación) no se consideran por parte de la empresa	Se desconoce cuáles son los impactos acumulativos relacionados al agua	Determinar cuáles son los impactos acumulativos relacionados al agua	Buscar asesoramiento por entidades expertas en el tema	1 mes	Administración
				Identificar los diferentes impactos acumulativos del turismo respecto al agua que son propensos en la localidad	3 meses	Administración / Operación
		No se tiene identificados los impactos ocasionados por el accionar de la empresa	Identificar los impactos acumulativos del turismo que genera la empresa en los lugares de mayor operación	Establecer los impactos acumulativos del turismo que afectan a las fuentes de agua en los diferentes lugares escogidos	3 meses	Administración
				Plantear soluciones a los diferentes impactos	4 meses	Administración
				Realizar una revisión continua sobre el estado de los impactos que afectan las fuentes de agua	Anualmente	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS		
No se tienen metas para reducir el consumo de agua.	No se han planteado metas para reducir el consumo de agua dentro de las instalaciones de la empresa	Se desconoce el nivel de consumo de agua de la empresa	Documentar mensualmente el consumo de agua de la empresa	Delegar a una persona que se encargue mensualmente de registrar el consumo de agua de la empresa	1 mes-Registro mensual	Administración		
		No se tiene conciencia sobre el correcto uso del agua	Concientizar al personal sobre el uso correcto del agua	Gestionar con entidades expertas en el tema de uso del agua	1 mes	Administración		
				Capacitar al personal sobre el uso correcto del agua	2 meses	Administración		
		No se ha implementado una política sobre el consumo de agua	Crear una política empresarial sobre el consumo responsable del agua			Delegar personal responsable de la creación de la política de consumo de agua	1 mes	Administración
						Socializar la política	1 mes	Personal designado por administración
						Realizar una evaluación periódica sobre el consumo del agua	6 meses-Evaluación semestral	Administración
						Efectuar una retroalimentación con los resultados de las evaluaciones	Semestral	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones cuando sea práctico y factible.	Cuando sea oportuno y factible no se usan opciones de transporte más limpias, como unidades con menos nivel de contaminación o 100% eléctricas	La infraestructura para el transporte en el país se encuentra basada en la utilización de combustibles fósiles, y existe poco apoyo a nuevas alternativas	Identificar las circunstancias y condiciones en las que sea posible implementar nuevas alternativas de transporte	Investigar si dentro de la legislación local existe apoyo a alternativas de transporte más limpias	1 mes	Administración
				Identificar los productos turísticos ofrecidos en donde se pueda implementar alternativas de transporte	1 mes	Administración
		No se poseen los recursos necesarios para adquirir opciones de transporte más limpios	Realizar un plan en donde se detalle los recursos y tiempo a utilizar para poder implementar opciones de transporte más limpias	Contactar a expertos en temas de transporte más limpios	1 mes	Administración
				Formular un plan tentativo que contenga la inversión, personal y tiempo necesario para implementar alternativas de transporte más limpias	3 meses	Administración
		No se han realizado estudios para verificar si es factible a mediano o largo plazo la utilización de nuevas opciones de transporte	Plantear un estudio de factibilidad que permita verificar la utilización de opciones de transporte más limpias	Destinar una persona encargada para la realización de dicho estudio	1 mes	Administración
				Efectuar el estudio en donde se refleje la factibilidad y el plazo tentativo para utilizar opciones de transporte más limpias	3 meses	Personal designado por administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control no se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado	No se tiene evidencia de que las aguas residuales de la empresa o en donde esta tiene control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado	Se desconoce del vertedero de las aguas residuales	Obtener información del vertedero de las aguas residuales	Hacer un estudio dentro de la empresa y en donde se tiene influencia o control para verificar el destino de las aguas residuales	3 meses	Administración
		No se posee la infraestructura para poder verter las aguas residuales de manera correcta	Determinar las locaciones en donde no se posee infraestructura adecuada para el vertimiento de las aguas residuales	Desarrollar un estudio que permita verificar las locaciones y el tipo de infraestructura destinada a las aguas residuales	3 meses	Administración
				Identificar las locaciones en donde exista falta de infraestructura	3 meses	Administración / Operación



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados	Se desconoce de la gestión y paradero de los residuos sólidos ocasionados por la actividad turística en los principales destinos visitados	No se ha indagado sobre la gestión de los residuos sólidos que produce	Examinar la gestión de los residuos sólidos producidos	Delegar al personal encargado de la realización de la investigación	2 meses	Administración
				Levantamiento de información en los diferentes destinos sobre la gestión de los residuos sólidos	3 meses	Personal designado por administración
		No se ha encontrado información sobre la gestión de los residuos sólidos en las diferentes áreas de operación	Definir cómo es la gestión de los residuos sólidos en los principales destinos visitados	Acudir a los respectivos municipios de los destinos para obtener información precisa sobre la gestión de los residuos sólidos	5 meses	Operación
				De ser posible, verificar la información recibida por los municipios sobre el destino de los residuos sólidos	5 meses	Operación



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
<p>No se ha implementado un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.</p>	<p>Se carece de un plan en donde se detalle la gestión de residuos sólidos para las operaciones de la propia empresa, y para aplicar en las áreas en donde se tiene influencia o control directo (destinos más visitados)</p>	<p>No se ha destinado recursos ni personal para la realización de un plan de gestión de residuos sólidos</p>	<p>Formular e implementar un plan de gestión de residuos sólidos para la empresa y su accionar en los diferentes destinos</p>	<p>Capacitarse con entidades que tengan conocimiento sobre el correcto manejo de residuos sólidos</p>	1 mes	Administración / Personal en general
				<p>Delegar al personal que se encargará de la realización del plan de gestión de residuos sólidos</p>	1 mes	Administración
				<p>Formulación e implementación del plan de gestión de residuos sólidos</p>	4 meses	Administración / Personal designado por la administración
				<p>Realizar una revisión periódica sobre los resultados de la implementación del plan</p>	Anualmente	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se brindan directrices a los clientes, al personal sobre como minimizar los residuos	El personal y los clientes no poseen directrices con las cuales proceder para poder minimizar la generación de residuos	No existe capacitaciones sobre cómo minimizar residuos	Capacitar al personal en temas de minimización de residuos	Ponerse en contacto con expertos en el tema de minimizar residuos	1 mes	Administración
				Capacitar al personal sobre cómo minimizar residuos y cómo concientizar a los clientes a que ellos lo hagan	1 mes	Administración
		No se han formulado directrices o lineamientos para minimizar los residuos	Formular una serie de directrices dentro y fuera de la empresa que permita minimizar la generación de residuos	Previa capacitación, delegar al personal encargado en realizar los lineamientos	2 meses	Administración
				Formulación e implementación de lineamientos por parte de toda la empresa	3 meses	Administración / Personal designado por la administración
				Evaluación de los resultados de la implementación de los lineamientos	Anualmente	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.	No existen ni se toman acciones pertinentes que permitan fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad en los sitios visitados	Se desconoce de las acciones a tomar para conservar la biodiversidad	Capacitar al personal de la operación sobre las acciones que se puede tomar para conservar la biodiversidad	Buscar las entidades expertas en el tema de conservación de biodiversidad	1 mes	Administración
				Capacitar al personal que opera con biodiversidad sobre qué acciones tomar para su conservación	2 meses	Administración / Personal externo de capacitación
		No se han definido los procesos a tomar por parte del personal para poder fomentar el apoyo de los visitantes	Definir los procedimientos a seguir para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad	Formular una serie de procedimientos que permitan al personal actuar de manera que fomenten a los visitantes el apoyo a la conservación de la biodiversidad	3 meses	Administración
				Evaluar la aplicación de estos procedimientos en cada una de las visitas	A partir de la implantación de los procedimientos en cada una de las visitas	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.	No se toman acciones por parte de los encargados en las diferentes zonas de visita que eviten que se propaguen o introduzcan especies invasoras	Se desconocen las especies invasoras	Inventariar las distintas especies invasoras de los diferentes lugares visitados	Gestionar con diferentes entidades que sean expertas en el tema sobre especies invasoras de los distintos lugares visitados	1 mes	Administración
				Realizar una capacitación a las personas encargadas de la operación a los sitios sobre el tipo de especies invasoras	2 meses	Administración / Personal externo de capacitación
		No se tiene capacitación sobre los procedimientos a seguir con respecto a introducción y propagación de especies invasoras	Formular un manual de procedimientos para los casos de introducción y propagación de especies invasoras	Recurrir a expertos en el tema para gestionar la capacitación a los encargados que permita la futura formulación de un manual de procedimientos	1 mes	Administración
				Designar a las personas encargadas de la formulación del manual	1 mes	Administración
				Formulación e implementación del manual de procedimientos	3 meses	Personal delegado por la administración
				Evaluación de los resultados del plan	Anualmente	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS	
La organización no colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.	No se posee un trabajo colaborativo entre instituciones, sobre todo organismos locales de conservación, que permitan identificar los problemas relacionados con las visitas de la empresa a sitios específicos	No se tiene conocimiento de cuáles son los organismos locales de conservación	Determinar los diferentes organismos locales de conservación	Efectuar una investigación sobre los diferentes organismos de conservación local	1 mes	Administración	
				Documentar la información, detallando el lugar, tipo de organización y los temas que tratan cada uno de ellos	1 mes	Administración	
	No se ha tenido acercamiento con los organismos de conservación	Tener un acercamiento con los organismos de conservación			Seleccionar los organismos de conservación con los que se va a trabajar	1 mes	Administración
					Lograr un acercamiento y gestionar el trabajo en conjunto	2 meses	Administración
					Identificar los problemas que genera las visitas a los sitios visitados	2 meses	Operación
					Tomar acciones correctivas que permitan solucionar los problemas identificados en el punto anterior	4 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.	Al momento de planificar las visitas a los diferentes sitios, no se toma en cuenta la fragilidad o capacidad de carga sobre los mismos	No se tienen datos de la capacidad y fragilidad de sitios naturales	Determinar la capacidad de carga y fragilidad de sitios naturales	Investigar la existencia de datos sobre capacidad de carga y fragilidad de los sitios visitados	2 meses	Administración
				En caso de inexistencia de datos, gestionar con organismos pertinentes para el levantamiento de información sobre capacidad de carga y fragilidad	4 meses	Administración
		Se planifican los productos sin tener en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales	Realizar una planificación de las visitas a los sitios teniendo en consideración la capacidad de carga y fragilidad de los sitios naturales visitados	Con la información obtenida de capacidad de carga y fragilidad, realizar una planificación sobre la frecuencia, tamaño y tiempo de visitas hacia los distintos sitios naturales de forma anual	Planificación anual	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.	En los lugares de visita, no se toman acciones que permitan minimizar la perturbación de la vida silvestre	Se desconoce de las circunstancias que perturban la vida silvestre	Identificar las circunstancias en las que se realiza perturbación a la vida silvestre	Capacitar a los encargados con personas expertas sobre las circunstancias en las que se perturba a la vida silvestre	2 meses	Administración / Personal de capacitación externa
		No se cuenta con personal capacitado en la minimización de perturbación de la vida silvestre	Capacitar al personal sobre cómo minimizar la perturbación de la vida silvestre	Capacitar a los encargados con personas expertas sobre las minimización de perturbación de la vida silvestre	2 meses	Administración / Personal de capacitación externa
		No se tiene identificado los procedimientos a seguir para minimizar la perturbación de vida silvestre	Formular un manual de procedimientos aplicables a los lugares de visita para minimizar la perturbación de la vida silvestre	Designar a los encargados de la formulación del manual	3 meses	Administración
				Formulación e implementación del manual de procedimientos	5 meses	Personal delegado por administración
				Evaluación de resultados y acciones a corregir	Anualmente	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
No hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.	Las condiciones de la vida silvestre en cautiverio no se encuentra inspeccionada por ningún ente, ya sea de la empresa o ente estatal o municipal	Se desconoce del ente encargado de la inspección de la vida silvestre en cautiverio	Determinar los entes encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio en los destinos visitados	Ponerse en contacto con los organismos municipales de los destinos visitados para obtener información sobre los encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio	2 meses	Administración
		Los establecimientos no se encargan de inspeccionar las condiciones de vida silvestre en cautiverio	Identificar a los encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio y conjuntamente revisar las condiciones de vida de las especies en cautiverio	Trabajar conjuntamente con los organismos encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio para determinar las condiciones de las mismas, irregularidades o puntos a mejorar	4 meses	Administración / Operación



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con el comercio de vida silvestre.	No se tiene constancia de que los servicios y sitios visitados ofertados por la empresa cumplan con las normas y regulaciones sobre la recolección y comercio de vida silvestre	Se desconoce de la existencia de comercio de vida silvestre en los sitios	Investigar en los sitios visitados sobre la existencia de comercio de vida silvestre	Designar a encargados para el levantamiento de información en los diferentes sitios visitados	1 mes	Administración
				Documentar especificando los sitios, la existencia de comercio de vida silvestre y las especies que se comercializan	3 meses	Administración / Personal delegado por administración
				Identificar si estas actividades de comercio tienen contacto con las visitas realizadas por la empresa	3 meses	Personal delegado por administración
				En caso de que exista contacto con las visitas realizadas por la empresa, buscar alternativas de actividades en las que no exista comercio de vida silvestre	4 meses	Administración



PROBLEMA	DESCRIPCION	CAUSAS	OBJETIVOS	ACCIONES	PLAZO	ENCARGADOS
La organización no asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con el comercio de vida silvestre.	No se tiene constancia de que los servicios y sitios visitados ofertados por la empresa cumplan con las normas y regulaciones sobre la recolección y comercio de vida silvestre	No se posee control total en los sitios visitados sobre la recolección y comercio de vida silvestre	Determinar los sitios en donde no se posee control sobre el comercio de vida silvestre y plantear alternativas de sitios a visitar	Determinar los sitios que se visita que posean comercio de vida silvestre	3 meses	Operación
				Plantear diferentes alternativas de sitios en los que no exista comercio de vida silvestre	3 meses	Administración
				Reestructurar las visitas a los sitios con las alternativas de modo que, se evite el comercio de vida silvestre	4 meses	Administración

Nota: Elaboración propia en base a los criterios de la GSTC



1.20.3.1 Cronograma de actividades del ámbito ambiental

Tabla N° 51 Cronograma de actividades: Ámbito Ambiental

OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Crear una conciencia ambiental de forma que se reduzca el uso de plástico	Investigar y ponerse en contacto con organizaciones que brinden capacitación sobre el buen uso de plásticos	X											
	Capacitar al personal de la empresa		X										
	Realizar una evaluación sobre la reducción del uso de plástico						X						X
Capacitar sobre las diferentes alternativas de energía renovable a la que puede aplicar la empresa	Investigar empresas públicas o privadas que brinden capacitación sobre el uso de energía renovable	X											
	Organizar reuniones con las empresas para realizar la capacitación pertinente		X										
	Retroalimentar con los colaboradores de la empresa con el objetivo de determinar la mejor alternativa de energía renovable		X										
Formular un estudio de costo-beneficios en el que se detalle la inversión necesaria, y los posibles beneficios a corto y largo plazo para la empresa y el ambiente la utilización de energía renovable	Seleccionar a los encargado de la realización de este estudio (en caso de ser posible designar a un colaborador de la empresa para abaratar costos)		X										
	Efectuar el estudio de costo-beneficio			X									
	En base a los resultados, proponer un plan que permita, en medida de lo posible, migrar al uso de energía renovable					X							



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Realizar una planificación a largo plazo que proponga las mejoras en infraestructura necesarias para el uso de energía renovable	Identificar el tipo de energía renovable a la que se desearía migrar, con la ayuda de expertos en el tema				X								
	Contactar a expertos en el tema de infraestructura y energía renovable para poder determinar las mejoras necesarias en la infraestructura					X							
	Realizar un análisis de las mejoras necesarias en la infraestructura					X							
	Formular un plan que incluya la inversión necesaria para adecuar las instalaciones al uso de energía renovable							X					
Crear una política empresarial para minimizar el consumo de energía	Contactar a personal calificado en temas de minimización del consumo de energía	X											
	Con ayuda de los expertos, y tomando en cuenta la realidad de la empresa, formular una política empresarial para minimizar el consumo de energía, incluyendo formas en que los visitantes puedan reducir su consumo			X									



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitar a todo el personal sobre cómo minimizar su consumo de energía	Socializar la política empresarial sobre la minimización de consumo de energía			X									
	Capacitar al personal en cómo cumplir la política de consumo de energía, y en cómo concientizar a los visitantes a reducir su consumo de energía			X									
	Realizar una evaluación y control de la aplicación de la política						X						X
Reconocer los posibles riesgos asociados al agua en los que la empresa influye	Contactar a entidades expertas en el tema	X											
	Desarrollar un estudio en donde se verifique el riesgo asociado al agua en el que el accionar de la empresa posee influencia directa			X									
Formular un análisis en donde se establezca el personal y recursos necesarios para realizar estos estudios	Identificar la inversión necesaria para los estudios			X									
	Determinar el personal y tiempo necesario para los estudios			X									
	Redactar un plan en el que se establezca los recursos necesarios y el tiempo estimado que le tomará a la empresa conseguir estos, para la realización de los estudios relacionados al riesgo al agua					X							



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Determinar cuáles son los impactos acumulativos relacionados al agua	Buscar asesoramiento por entidades expertas en el tema	X											
	Identificar los diferentes impactos acumulativos del turismo respecto al agua que son propensos en la localidad			X									
Identificar los impactos acumulativos del turismo que genera la empresa en los lugares de mayor operación	Establecer los impactos acumulativos del turismo que afectan a las fuentes de agua en los diferentes lugares escogidos			X									
	Plantear soluciones a los diferentes impactos				X								
	Realizar una revisión continua sobre el estado de los impactos que afectan las fuentes de agua												X
Documentar mensualmente el consumo de agua de la empresa	Mensualmente de registrar el consumo de agua de la empresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Concientizar al personal sobre el uso correcto del agua	Gestionar con entidades expertas en el tema de uso del agua	X											
	Capacitar al personal sobre el uso correcto del agua		X										
Crear una política empresarial sobre el consumo responsable del agua	Delegar personal responsable de la creación de la política de consumo de agua	X											
	Socializar la política	X											
	Realizar una evaluación periódica sobre el consumo del agua						X						X
	Efectuar una retroalimentación con los resultados de las evaluaciones						X						X



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Identificar las circunstancias y condiciones en las que sea posible implementar nuevas alternativas de transporte	Investigar si dentro de la legislación local existe apoyo a alternativas de transporte más limpias	X											
	Identificar los productos turísticos ofrecidos en donde se pueda implementar alternativas de transporte	X											
Realizar un plan en donde se detalle los recursos y tiempo a utilizar para poder implementar opciones de transporte más limpias	Contactar a expertos en temas de transporte más limpios	X											
	Formular un plan tentativo que contenga la inversión, personal y tiempo necesario para implementar alternativas de transporte más limpias			X									
Plantear un estudio de factibilidad que permita verificar la utilización de opciones de transporte más limpias	Destinar una persona encargada para la realización de dicho estudio	X											
	Efectuar el estudio en donde se refleje la factibilidad y el plazo tentativo para utilizar opciones de transporte más limpias			X									
Obtener información del vertedero de las aguas residuales	Hacer un estudio dentro de la empresa y en donde se tiene influencia o control para verificar el destino de las aguas residuales			X									
Determinar las locaciones en donde no se posee infraestructura adecuada para el vertimiento de las aguas residuales	Desarrollar un estudio que permita verificar las locaciones y el tipo de infraestructura destinada a las aguas residuales			X									
	Identificar las locaciones en donde exista falta de infraestructura			X									



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Examinar la gestión de los residuos sólidos producidos	Delegar al personal encargado de la realización de la investigación		X										
	Levantamiento de información en los diferentes destinos sobre la gestión de los residuos sólidos			X									
Definir cómo es la gestión de los residuos sólidos en los principales destinos visitados	Acudir a los respectivos municipios de los destinos para obtener información precisa sobre la gestión de los residuos sólidos					X							
	De ser posible, verificar la información recibida por los municipios sobre el destino de los residuos sólidos					X							
Formular e implementar un plan de gestión de residuos sólidos para la empresa y su accionar en los diferentes destinos	Capacitarse con entidades que tengan conocimiento sobre el correcto manejo de residuos sólidos	X											
	Delegar al personal que se encargará de la realización del plan de gestión de residuos sólidos	X											
	Formulación e implementación del plan de gestión de residuos sólidos				X								
	Realizar una revisión periódica sobre los resultados de la implementación del plan												X



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitar al personal en temas de minimización de residuos	Ponerse en contacto con expertos en el tema de minimizar residuos	X											
	Capacitar al personal sobre cómo minimizar residuos y cómo concientizar a los clientes a que ellos lo hagan	X											
Formular una serie de directrices dentro y fuera de la empresa que permita minimizar la generación de residuos	Previa capacitación, delegar al personal encargado en realizar los lineamientos		X										
	Formulación e implementación de lineamientos por parte de toda la empresa			X									
	Evaluación de los resultados de la implementación de los lineamientos												X
Capacitar al personal de la operación sobre las acciones que se puede tomar para conservar la biodiversidad	Buscar las entidades expertas en el tema de conservación de biodiversidad	X											
	Capacitar al personal que opera con biodiversidad sobre qué acciones tomar para su conservación		X										
Definir los procedimientos a seguir para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad	Formular una serie de procedimientos que permitan al personal actuar de manera que fomenten a los visitantes el apoyo a la conservación de la biodiversidad			X									
	Evaluar la aplicación de estos procedimientos en cada una de las visitas												



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Inventariar las distintas especies invasoras de los diferentes lugares visitados	Gestionar con diferentes entidades que sean expertas en el tema sobre especies invasoras de los distintos lugares visitados	X											
	Realizar una capacitación a las personas encargadas de la operación a los sitios sobre el tipo de especies invasoras		X										
Formular un manual de procedimientos para los casos de introducción y propagación de especies invasoras	Recurrir a expertos en el tema para gestionar la capacitación a los encargados que permita la futura formulación de un manual de procedimientos	X											
	Designar a las personas encargadas de la formulación del manual	X											
	Formulación e implementación del manual de procedimientos			X									
	Evaluación de los resultados del plan												X
Determinar los diferentes organismos locales de conservación	Efectuar una investigación sobre los diferentes organismos de conservación local	X											
	Documentar la información, detallando el lugar, tipo de organización y los temas que tratan cada uno de ellos	X											



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Tener un acercamiento con los organismos de conservación	Seleccionar los organismos de conservación con los que se va a trabajar	X											
	Lograr un acercamiento y gestionar el trabajo en conjunto		X										
	Identificar los problemas que genera las visitas a los sitios visitados		X										
	Tomar acciones correctivas que permitan solucionar los problemas identificados en el punto anterior				X								
Determinar la capacidad de carga y fragilidad de sitios naturales	Investigar la existencia de datos sobre capacidad de carga y fragilidad de los sitios visitados		X										
	En caso de inexistencia de datos, gestionar con organismos pertinentes para el levantamiento de información sobre capacidad de carga y fragilidad				X								
Realizar una planificación de las visitas a los sitios teniendo en consideración la capacidad de carga y fragilidad de los sitios naturales visitados	Con la información obtenida de capacidad de carga y fragilidad, realizar una planificación sobre la frecuencia, tamaño y tiempo de visitas hacia los distintos sitios naturales de forma anual												X
Identificar las circunstancias en las que se realiza perturbación a la vida silvestre	Capacitar a los encargados con personas expertas sobre las circunstancias en las que se perturba a la vida silvestre		X										



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitar al personal sobre cómo minimizar la perturbación de la vida silvestre	Capacitar a los encargados con personas expertas sobre las minimización de perturbación de la vida silvestre		X										
Formular un manual de procedimientos aplicables a los lugares de visita para minimizar la perturbación de la vida silvestre	Designar a los encargados de la formulación del manual			X									
	Formulación e implementación del manual de procedimientos					X							
	Evaluación de resultados y acciones a corregir												X
Determinar los entes encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio en los destinos visitados	Ponerse en contacto con los organismos municipales de los destinos visitados para obtener información sobre los encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio		X										
Identificar a los encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio y conjuntamente revisar las condiciones de vida de las especies en cautiverio	Trabajar conjuntamente con los organismos encargados de la inspección de la vida silvestre en cautiverio para determinar las condiciones de las mismas, irregularidades o puntos a mejorar												
					X								



OBJETIVOS	ACTIVIDADES / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Investigar en los sitios visitados sobre la existencia de comercio de vida silvestre	Designar a encargados para el levantamiento de información en los diferentes sitios visitados	X											
	Documentar especificando los sitios, la existencia de comercio de vida silvestre y las especies que se comercializan			X									
	Identificar si estas actividades de comercio tienen contacto con las visitas realizadas por la empresa			X									
	En caso de que exista contacto con las visitas realizadas por la empresa, buscar alternativas de actividades en las que no exista comercio de vida silvestre				X								
Determinar los sitios en donde no se posee control sobre el comercio de vida silvestre y plantear alternativas de sitios a visitar	Determinar los sitios que se visita que posean comercio de vida silvestre			X									
	Plantear diferentes alternativas de sitios en los que no exista comercio de vida silvestre			X									
	Reestructurar las visitas a los sitios con las alternativas de modo que, se evite el comercio de vida silvestre				X								

Nota: Las actividades con casillas en blanco significan que el plazo queda a criterio de la empresa. Elaboración propia en base a los objetivos y actividades del Plan de Mejoras



En el plan de mejoras se puede evidenciar los problemas que poseen las agencias de viajes operadoras que fueron estudiadas con respecto al desenvolvimiento sostenible. En base a esto, se plantearon causas a las respectivas problemáticas y posibles acciones a tomar con el fin de resolver las mismas, con sus respectivos encargados.

Como se puede evidenciar en el plan, gran parte de las actividades se ha destinado a los administradores de las agencias de viajes operadoras, ya que ellos serán los encargados de determinar, según el funcionamiento empresarial de cada una de las empresas, sus respectivos delegados.

Además, se planteó un cronograma en el cual constan las actividades a realizar con su respectivo tiempo estimado para el presente año 2020.

Conclusiones

Una vez concluida la investigación del presente caso, se ha podido observar varios factores claves de la sostenibilidad turística que no son tomados en cuenta para una gestión apropiada que resguarde el patrimonio natural y cultural para las futuras generaciones. El cuestionario de criterios para Tour Operadoras de la Global Sustainable Tourism Council fue una herramienta fundamental para realizar el presente estudio, y se ha definido las siguientes conclusiones:

- Para comenzar, se destaca la herramienta Criterios de Sostenibilidad de Tour Operadoras empleada por parte de la GSTC, ya que al tener parámetros internacionales de sostenibilidad se puede aplicar a las características que presentó las agencias de viajes operadoras estudiadas de la ciudad de Cuenca; por otro lado después de realizar el trabajo de campo y de llevar conversaciones con el personal de los establecimientos turísticos se decidió ajustar el cuestionario a la realidad de la ciudad, tomando en cuenta los criterios de la GSTC que eran propicios para el levantamiento de la información.



- En la aplicación de los indicadores y criterios de la GSTC, se ha podido observar que muchos de los parámetros y lineamientos de las agencias de viajes operadoras seleccionadas no son tomados en cuenta. Una vez realizado el trabajo de campo y aplicado el cuestionario basado en la GSTC, la metodología aplicada resultó práctica y fácil de comprender, ya que los resultados fueron transformados de datos numéricos a información cualitativa, por lo que se destaca el funcionamiento de la metodología y se sugiere utilizarla como herramienta de análisis estadístico. Además como ya se ha mencionado anteriormente en la investigación, los ámbitos que forman el cuestionario de la GSTC que ha sido aplicado a este estudio, son el ámbito socioeconómico, cultural y ambiental, de los cuales, se ha podido observar que el ámbito ambiental es el que menos respuestas afirmativas tiene, por ende, es el ámbito que menos aplicación tiene dentro del accionar de los establecimientos turísticos estudiados, por lo que se concluye que se debe contemplar la idea de inversión a futuro con respecto a la gestión en operación y capacitación del personal de los establecimientos turísticos para poder lograr un accionar sostenible, poniendo énfasis en el ámbito ambiental.
- El plan de mejoras se realizó aplicando diferentes métodos estadísticos que permitieron centrarse en los indicadores que más importancia o urgencia poseían. Es de esta manera que se logró formular un plan de mejoras aplicable a las tres agencias de viajes operadoras en el que constan las causas posibles de la problemática, las acciones a tomar, los plazos de tiempo a realizar y los encargados del mismo.

Después de realizar la investigación se finaliza el trabajo acotando que, las agencias de viajes operadoras seleccionadas tienen ciertas ausencias con respecto a los criterios e indicadores que brinda la GSTC, pero son aspectos corregibles a mediano o largo plazo, como se pudo observar en el plan de mejoras, el objetivo del mismo es que los establecimientos tomen conciencia que



el trabajo que realizan involucra agentes y entornos que son finitos, eso quiere decir que son consumibles y mesurables, por lo que tomar acciones preventivas y correctivas puede ser clave en el desarrollo del turismo en años futuros; la sostenibilidad es un término que según la perspectiva de los investigadores, tendrá más relevancia a futuro, ya que todas las industrias en el planeta, tienen que velar por el patrimonio cultural y natural que se entrega a las generaciones futuras.

Bibliografía

- Álvarez, G., & J. (2013). *Método de los Factores Ponderados*. Obtenido de https://campusvirtual.ull.es/ocw/pluginfile.php/5075/mod_resource/content/1/Problemas/Met-Local-Ponderado-ejemplo.pdf
- Bravo González, Deisy Cristina; Choez Contreras, Jasmin Lissette;. (2018). *Valoración de Responsabilidad Social Empresarial en seis establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca-Ecuador, 2018*. Obtenido de <file:///C:/Users/David%20Bernal/Downloads/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Cajas Toalongo, J. Y., & Quizhpi Narea, M. F. (2018). *“Propuesta de desarrollo de una aplicación metodológica de Indicadores Internacionales de Responsabilidad Social Empresarial como apoyo a la categorización de establecimientos hoteleros. Caso Azogues-Ecuador”*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>
- CEMEFI. (2015). *Cemefi.org*. Obtenido de EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México DF. Obtenido de <https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20ofi>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. *Constitución de la República del Ecuador*, (pág. 24).
- Cortázar, M. &. (1999). *Turismo y Ciudades Históricas en los Documentos de Organizaciones Internacionales*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP%20STREAM/Downloads/1235-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1235-1-10-20130122.pdf>



Universidad de Cuenca

- DoingBusinessEcuador, & en, M. p. (2019). *DoingBusiness*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1cUy81-Voi9Ehdh2yy_Kc_vPndA1C9OMK/view
https://drive.google.com/file/d/1cUy81-Voi9Ehdh2yy_Kc_vPndA1C9OMK/view
- EcuadorTravel. (17 de 06 de 2019). *Ecuador Travel*. Obtenido de EcuadorTravel Turismo Sostenible: <http://ecuador.travel/trade/es/noticias/1515-turismo-sostenible-nl>
- ElUniverso, D. (2015). *El Universo*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2015/04/27/nota/4818656/ecuador-ingreso-consejo-global-turismo-sostenible>
- Euro News. (2014). *Youtube*. Obtenido de Entrevista a Rodrigo Salas, Director de Promoción del Ministerio de Turismo de Ecuador: <https://www.youtube.com/watch?v=j7eEZwmaSDw>
- Fundación_Entorno. (2003). Informe sobre la gestión ambiental en la empresa. *Fundación Entorno: Madrid*. Madrid, Madrid, España.
- Global Sustainable Tourism Council. (21 de Dic de 2016). *Global Sustainable Tourism Council*. Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/criterios-gstc/criterios-gstc-para-la-industria-de-operadores-turisticos/?lang=es>
- Global Sustainable Tourism Council. (2019). Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>
- GSTC. (5 de Mayo de 2015). *Ecuador Adopts National Sustainability Standards for Tourism*. Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/ecuador-commits-to-gstc-standards/?lang=es>
- GSTC. (2016). *Glosario de Términos*. Obtenido de Global Sustainable Tourism Council: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/glossary/>
- Kapawi Ecologde. (20 de 12 de 2019). *Kampawi*. Obtenido de <https://www.kapawi.com/vision-and-mission>
- Lázaro, M. (2005). *Introducción al Concepto de Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://www.aragon.es/documents/20127/674325/INTRODUCCION-2019.06.12.11.39.00.pdf/ede0fddd-740e-bbf1-60f0-c3a8288d167f>
- Levine, D., khrebiel, T., & Berenson, M. (2006). *Estadística para administración* (Vol. 6). México: Pearson Educación México. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=Aw2NKbDJoZoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Maps, G. (12 de Nov de 2019). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com/maps>



Universidad de Cuenca

- Mashpilodge. (18 de 06 de 2019). *Mashpilodge Ecuador*. Obtenido de Mashpilodge Ecuador:
<https://www.mashpilodge.com/es/el-lodge/>
- Ministerio de Turismo. (24 de 4 de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de
<https://www.turismo.gob.ec/ecuador-pionero-en-suramerica-en-adoptar-estandar-nacional-para-la-sostenibilidad/>
- MINTUR. (2007). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de PLANDETUR2020:
<https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/plandetur.pdf>
- MINTUR. (Febrero de 2019). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo:
<https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- Napo Wild Life Center. (2019). *Napo Wild Life Center*. Obtenido de
<https://www.napowildlifecenter.com/es/business-policy/>
- OMT. (18 de 06 de 2019). *Definiciones OMT*. Obtenido de
<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- ONU. (2015). *Naciones Unidas*. Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- OTZEN T. & MANTEROLA C. (10 de Enero de 2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Temuco, Chile.
- Ramallo, M. (2017). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL TURISMO SOSTENIBLE;:
<https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/download/6475/6063>
- Romero Chávez, C. (2005). *LA CATEGORIZACIÓN UN ASPECTO CRUCIAL EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Recuperado el septiembre de 2019, de <https://docplayer.es/54038953-La-categorizacion-un-aspecto-crucial-en-la-investigacion-cualitativa.html>
- Salvador, M. (2014). *Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de www.usfq.edu.ec:
https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/enfoque/Documents/enfoque_018.pdf
- Senplades. (2017). *Secretaría Técnica Planifica Ecuador*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021: https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- SNAP. (17 de 06 de 2019). *SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS DEL ECUADOR - SNAP*. Obtenido de SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS DEL ECUADOR - SNAP:
<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible>
- United Nations World Tourism Organization. (1993). *UNESCO, biblioteca digital*. Obtenido de
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259059_spa



Universidad de Cuenca

UNWTO. (2015). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>

Velez Romero, Xavier A; Cano Lara, Evelyn D;. (Diciembre de 2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2, 117-126. Obtenido de <file:///C:/Users/David%20Bernal/Downloads/Dialnet-LosDiferentesTiposDeResponsabilidadSocialYSusImpli-5802930.pdf>



Universidad de Cuenca

Anexos

Anexo 1

Diseño de tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**DIAGNÓSTICO DE LA SOSTENIBILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
OPERADORAS DE CUENCA: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y
ALTITUD ECUADOR MEDIANTE LOS CRITERIOS DE GLOBAL
SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN TURISMO**

TUTOR:

MG. MARÍA ISABEL ELJURI

AUTORES:

DAVID MAURICIO PEÑA CASTRO

DAVID FELIPE BERNAL IÑIGUEZ

CUENCA, ABRIL 2019

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

David Mauricio Peña Castro / david.pena@ucuenca.edu.ec

David Felipe Bernal Iñiguez / david.bernali@ucuenca.edu.ec

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La sostenibilidad, en la actualidad se ha convertido en un punto de partida y un requerimiento de las empresas que se plantean tener éxito en un mercado más cambiante y exigente. Cada vez más países y empresas forjan sus objetivos de modo que puedan ser sostenibles. Sin embargo, esto no ha sido reflejado en nuestra realidad o no se ha podido medir debido a la falta de estudios sobre el tema de sostenibilidad, por lo que se desconoce si las empresas, en este caso agencias de viajes, tienden a ser sostenibles.

El presente trabajo de investigación va a tener un enfoque cualitativo, en el cual se utilizará el método de observación de alcance exploratorio-descriptivo de corte transversal, empleando las herramientas estadísticas de medidas de posición o cuantiles cuartiles; de modo que, se obtendrán datos mediante el trabajo de campo aplicados por los indicadores turísticos de la Global Sustainable Tourism Council a las agencias de viajes operadoras SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR, y con ello se transformará los atributos en variables numéricas para la evaluación y análisis de las mismas, de manera que se podrá obtener un diagnóstico de la situación actual respecto a sostenibilidad en las agencias de viajes operadoras optadas.



4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Las empresas turísticas mundialmente son responsables de un gran impacto en los ámbitos en los que se desenvuelven, resumiéndose éstos en el ambiental, social y socioeconómico; y la información existente es escasa respecto a su accionar sostenible. La realidad local es similar a la mundial, y es difícil encontrar datos claros de la sostenibilidad mostrada por las empresas turísticas; sin embargo, estudios universitarios han sido realizados en la ciudad respecto a la sostenibilidad de establecimientos turísticos, pero solamente se ha incluido a los establecimientos hoteleros y de restauración, dejando de lado a las agencias de viajes.

Según la ONU (2015), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el apartado once, referido a Ciudades y Comunidades Sostenibles, se propone la meta “de aquí a 2020 aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adopten e implementen políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de recursos, la mitigación del cambio climático” (párr. 12). Dejando en claro la importancia del accionar social y empresarial sobre un comportamiento más responsable.

En el ámbito internacional, existe una serie de acuerdos, coaliciones y declaraciones con el fin de apoyar y lograr un desarrollo sostenible en todas las actividades humanas. Centrándose en la actividad turística, dos de las más importantes coaliciones son Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores y la Rainforest Alliance, ambos proponiendo diversos criterios en pos del alcance de la sostenibilidad. El objetivo común sería que todas las empresas turísticas, sin importar su tamaño, logren ser sostenibles. La Global Sustainable Tourism Council (2012) incluye en sus criterios el “construir directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles” (p. 1).

La importancia de que los negocios, y no solamente turísticos adopten medidas de sostenibilidad ha ido cobrando gran fuerza durante los últimos años.



Universidad de Cuenca

Es así que según el Grupo Bancolombia (2018) “de acuerdo con la *Harvard Business Review*, en el artículo *Why Sustainability is Now the Key Driver of Innovation*, la sostenibilidad ha dejado de ser considerada poco relevante para las compañías y ahora juega un papel indispensable en la innovación de la cadena de valor de los negocios, dando lugar a la expansión hacia nuevas oportunidades” (párr. 3).

La capacidad de acaparar nuevos y crecientes segmentos de mercado se convertirá en una ventaja competitiva de los negocios que implementen la sostenibilidad a su accionar empresarial, aprovechando segmentos de mercado emergentes y nuevos hábitos de consumo, tal como lo menciona la Revista *Expansión* (2015) “los individuos sienten la obligación de tener un rol importante en la conservación del planeta y sus hábitos de consumo se articularán bajo esta inquietud” (p. 9). Por lo cual el desarrollo sostenible beneficiará a la empresa y al ambiente en la que ella se desenvuelve.

En la actualidad, es de vital importancia gestionar el accionar de una empresa de manera sostenible; sin embargo, la población en general desconoce de los beneficios para ellos y para las áreas en las que se desenvuelve, es por eso que el primer paso se encuentra en determinar qué se está realizando actualmente en las empresas turísticas. Para este caso se ha elegido a tres agencias de viajes operadoras, ya que sus establecimientos y accionar son lo suficientemente vastos para poner en práctica este estudio, por lo tanto, el presente estudio pretende tener información real y actualizada del accionar de las agencias de viajes operadoras seleccionadas de la ciudad de Cuenca respecto a la sostenibilidad.



5. MARCO TEÓRICO

La sostenibilidad según Xercanvis, Cayuela, Cervantes & Sabater (2005) consiste en “gestionar y conservar la base de los recursos naturales, orientando los cambios institucionales y tecnológicos de tal manera de asegurar la capacidad de satisfacción continuada de las necesidades de las presentes y futuras generaciones” (p. 51).

Por su parte, Landa (2003) mantiene que la idea de sostenibilidad:

Comenzó siendo una respuesta preventiva ante la perspectiva de colapso global o parcial del modelo de civilización dominante, donde la sociedad habría de ser capaz, efectivamente, de satisfacer sus necesidades en el presente, respetando el entorno natural sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, por complacer las suyas” (p. 3).

Bybee (1991) señala que el concepto de sostenibilidad surge “por vía negativa, como resultado de los análisis de la situación del mundo, que puede describirse como una emergencia planetaria” (p. 112).

Sin embargo, el término “sostenibilidad” se complementa con el término “desarrollo sostenible”, el cual la OMT (1999) define como:

Aquel el cual atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (p. 13).



Universidad de Cuenca

Bartolo Quiroz (2011) define al Desarrollo Sostenible como:

El proceso de cambio continuo de aplicación local, regional o global que responde a objetivos y metas universales de transformación social apropiada, para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de una población o conjunto de poblaciones, por tiempo indefinido, sin degradar irreversiblemente la capacidad productiva de la tierra, el patrimonio natural y su habilidad para mantener la población de un lugar (p. 5).

La sostenibilidad y el desarrollo sostenible son un pilar fundamental dentro de la presente investigación, pero al tratarse de una investigación dentro del área turística no se puede obviar el término turismo sostenible, el cual según la World Travel and Tourism Council (1995) lo define como:

Aquel que satisface las necesidades de los turistas y lugares anfitriones hoy mientras protege y mejora las oportunidades del futuro. Los productos del turismo sostenible son productos que funcionan en armonía con el ambiente, la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes (p. 5).

La sostenibilidad, según la Global Sustainable Tourism Council (2016) sostiene que “la sostenibilidad en el turismo está organizada en cuatro ámbitos: gestión sostenible, ámbito socioeconómico, ámbito cultural y ámbito ambiental” (párr. 2).

Por otro lado, la OMT (1999) indica que “los principios de la sostenibilidad se refieren a los ámbitos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico” (párr. 2).

Para la realización del presente estudio se utilizarán los indicadores Global Sustainable Tourism Council para Tour Operadores, que según la Global



Universidad de Cuenca

Sustainable Tourism Council “fueron creados para llegar a un entendimiento común en el mundo del turismo sostenible, y representan el mínimo que una empresa de turismo debe aspirar a alcanzar” (p. 1). Además, sostiene que “en algunas circunstancias los criterios no se podrán aplicar [...] debido a la legislación local, y condiciones ambientales, sociales económicas y culturales del entorno” (p. 2).

Asimismo, es necesario definir agencias de viajes, que, según el Ministerio de Turismo de Ecuador en el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002), “son aquellas compañías [...] cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros” (p. 20). A partir del concepto las agencias de viajes pueden ser clasificadas en: operadores turísticos, agencias de viajes internacionales, agencias de viajes duales y agencias de viajes mayorista.

Según el Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016) define a las agencias de viajes operadoras como “la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país” (p. 7).

Para el análisis e interpretación de datos se utilizará las herramientas de medida de posición, que según Spiegel (1991) “se llaman en general cuantiles, y son utilizados para señalar qué porcentaje de datos dentro de una distribución de frecuencias superan estas expresiones, cuyo valor representa el valor del dato que se encuentra en el centro de la distribución de frecuencia” (p. 22). Esta herramienta será usada para la creación de categorías en las cuales se analizará la situación actual de las agencias de viajes operadoras, ubicándolas de esta manera en su categoría según corresponda a su accionar.



OBJETIVOS

Objetivo general:

Diagnosticar la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras: SLT TOURS, DEEP TRAVEL ECUADOR Y ALTITUD ECUADOR de la ciudad de Cuenca, mediante los criterios de Global Sustainable Tourism Council.

Objetivos específicos:

1. Identificar los criterios de sostenibilidad de la Global Sustainable Tourism Council, tomando en cuenta la realidad local de las agencias de viajes operadoras.
2. Aplicar los indicadores de sostenibilidad de la Global Sustainable Council a las agencias de viajes operadoras SLT TOURS, DEEP TRAVEL ECUADOR Y ALTITUD ECUADOR mediante la metodología mencionada para la obtención y análisis de datos.
3. Elaborar un plan de mejoras aplicable a las agencias de viajes operadoras con respecto a los indicadores seleccionados de sostenibilidad de la Global Sustainable Tourism Council.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación va a tener un enfoque cualitativo, el cual utilizará el método de observación de alcance exploratorio-descriptivo de corte transversal, empleando las herramientas estadísticas de medidas de posición o cuartiles. Se obtendrán datos mediante el trabajo de campo aplicando los indicadores turísticos de la Global Sustainable Tourism Council a las agencias de viajes operadoras, y con ello se transformará los atributos en variables numéricas para la evaluación y análisis de las mismas.



Universidad de Cuenca

Para este trabajo se ha seleccionado las agencias de viajes operadoras SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR para proceder al estudio respectivo, tomando en cuenta que son agencias con altos niveles de venta y posicionamiento en el mercado, adicionalmente se encuentran ubicadas en el casco urbano de la ciudad que permitirán un estudio más detallado.

Los indicadores de sostenibilidad corresponden a los aplicados por la Global Sustainable Tourism Council, haciendo referencia a 4 ámbitos: gestión sostenible, socioeconómica, social y ambiental. De los cuales se excluirá a la gestión sostenible y se aplicaran los restantes.

Adicionalmente se analizará cada sub sección de los ámbitos mencionados, para aplicar a la realidad local de las agencias de viajes operadoras, ya que en algunas circunstancias los indicadores, no se podrán aplicar a un conjunto específico debido a la legislación local y condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales del entorno.

El estudio se realizará en varias etapas. Primero, comprende el trabajo teórico, donde se expondrá la temática y lineamientos de la investigación. Posteriormente se realizará trabajo in situ en los establecimientos previamente seleccionados. Será primordial entregar un cronograma de actividades periódicas a los establecimientos turísticos, en el cual se detallará las prácticas aplicadas con respecto a sostenibilidad en los establecimientos y en el accionar de los mismos. Continuando con el trabajo de campo, se realizará el levantamiento de información mediante los formatos de cuestionarios obtenidos previamente de los indicadores sostenibles seleccionados, que serán sometidos a respuestas dicotómicas, mediante el representante del establecimiento turístico y la observación no participativa del encuestador.



Toda la información recopilada previamente levantada por medio de los indicadores según criterios y subsecciones ya mencionados, será analizada de forma individual y también de manera colectiva entre las agencias a través de los ámbitos sostenibles seleccionados mediante la Global Sustainable Tourism Council.

Finalmente, se obtendrá un diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras mencionadas y se realizará un plan de mejoras para las mismas.

7. BIBLIOGRAFÍA

Budeanu, Adriana. (2016). Sustainable tourism, progress, challenges and opportunities: an introduction. *Journal of Cleaner Production*, 111, 285-294. Doi: 10.1016/j.jclepro.2015.10.027

Brouder, Patrick. (2016). Evolutionary economic geography: reflections from a sustainable tourism perspective. *Tourism Geographies*, 2, 438-447. doi:10.1080/14616688.2016.1274774

Cabrera Aguilar, Pablo. (2015). *El Turismo sostenible como alternativa de desarrollo para el cantón Piñas*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23564>

Bermejo Gómez de Segura, Roberto. (2014). *Del Desarrollo Sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis*. Recuperado de <https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>

Cajas, Y., & Quizhpi, F. (2018). Repositorio Digital de la Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30239/1/tesis.%20pdf.pdf>

Canavan, Brendan. (2016). Tourism culture: Nexus, characteristics context and sustainability. *Tourism management*, 53, 229-243. Doi:10.1016/j.tourman.2015.10.002



- Carbó, D. (2013). Impacto Ambiental del Sector Hotelero en Clima Cálido-Húmedo. Evaluación y Propuestas de Mejora. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/19667/Carb%C3%B3%20Ochoa,%20David.pdf>
- Choi, C.H. & Murray, I. (2010). Resident attitudes towards sustainable community tourism. *Journal of sustainable Tourism*, 19, 575-594. Doi: 10.1080/09669580903524852
- Dedeke, Adenekan. (2017). Creating sustainable tourism ventures in protected areas: An actor network theory analysis. *Tourism Management*, 61, 161-172. Doi: 10.1016/j.tourman.2017.02.006
- Farmaki, Anna. (2015). Politics and sustainable tourism: The case of Cyprus. *Tourism Management*, 47, 178-190. Doi: 10.1016/j.tourman.2014.09.019
- Franzoni, Simona. (2015). Measuring the sustainable performance of the tourism sector. *Tourism Management Perspectives*, 16, 22-27. Doi: 10.1016/j.tmp.2015.05.007
- He, Peng. (2018). Evolutionary analysis of sustainable tourism. *Annals of Tourism Research*, 69, 76-89. Doi: 10.1016/j.annals.2018.02.002
- Hjalager, Anne-Mette. (2000). Consumerism and Sustainable Tourism. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 8, 1-20. Doi: 10.1300/J073v08n03_01
- ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado del sitio de Internet de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>
- Lim, Marc. (2016). Creativity and sustainability in hospitality and tourism. *Tourism Management Perspectives*, 18, 161-167. Doi: 10.1016/j.tmp.2016.02.001



- Lu, J., & Nepal, S. K. (2009). Sustainable tourism research: an analysis of papers published in the Journal of Sustainable Tourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 17, 5-16. Doi: 10.1080/09669580802582480
- Malone, Sheila. (2017). Responsible Tourism: Using Tourism for Sustainable Development. *Tourism Management*, 63, 397-398. Doi: 10.1016/j.tourman.2017.07.009
- Mathew, Paul. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 83-89. Doi: doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.10.001
- Mihalic, Tanja. (2016). Sustainable responsible tourism discourse- towards 'responsoutable' tourism. *Journal of Cleaner Production*, 111, 461-470. Doi:10.1016/j.jclepro.2014.12.062
- Miroglio, Manuel. (12 de noviembre de 2013). Impulsando el Turismo Sostenible [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://manuelmiroglio.com/turismo-sustentable/>
- Ruhanen, Lisa. (2008). Progressing the Sustainability Debate: A Knowledge Management Approach to Sustainable Tourism Planning. *Knowledge Management and Tourism*, 11, 429-455. Doi: 10.1080/13683500802316030
- Schloegel, Catherine. (2008). Sustaining biodiversity? *Sustainable Tourism*, 3, 247-264. Doi: 10.1300/J091v25n03_02
- Seraphine, Hugues. (2018). Tourism planning and innovation: The Caribbean under the spotlight. *Journal of Destination Marketing & Management*, 3, 14-23. Doi: 10.1016/j.jdmm.2018.03.004
- Solano, David. (2007). Desarrollo, Sostenibilidad y Capacidades. Una trilogía indesligable. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20STREAM/Downloads/209-211-1-PB.pdf>



Universidad de Cuenca

Torres Delgado, Anna. (2014). Measuring sustainable tourism at the municipal level. *Annals of Tourism Research*, 49, 132-137. Doi: 10.1016/j.annals.2014.09.003

Zivadin Jovicic, Dobrica. (2014). Key issues in the implementation of sustainable tourism. *Current Issues in Tourism*, 17, 297-302. Doi:10.1080/13683500.2013.797386

8. TALENTO HUMANO

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 6 meses	600,00
Estudiante (1)	20 horas semana / 6 meses)	240,00
Total		840,00

Fuente: Realizado en base al modelo de talento humano del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: David Peña/David Bernal



9. RECURSOS MATERIALES

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

Cantidad	Rubro	Valor USD
500 unidades	Fotocopias	25,00
1 caja	Esferos	4,00
1 caja	Lápices	2,00
4 unidades	Carpetas	1,50
1000 unidades	Impresiones	50,00
TOTAL		82,50

Fuente: Realizado en base al modelo de recursos materiales del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: David Peña



10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información	x					
2. Discusión y análisis de la información		x				
3. Trabajo de campo		x	x			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				x		
5. Redacción del trabajo				x	x	
6. Revisión final						x

Fuente: Realizado en base al modelo del cronograma de actividades del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: David Peña/David Bernal



11. PRESUPUESTO

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

Concepto	Aporte del estudiante USD	Otros aportes USD	Valor total USD
Talento Humano			840,00
Director		600,00	
Estudiante		240,00	
Gastos de Movilización			55,00
Transporte	50,00		50,00
Subsistencias	5,00		5,00
Alojamiento	0		0
Gastos de investigación			110,00
Insumos	2,50		2,50
Material de escritorio	82,50		82,50
Internet	25,00		25,00
TOTAL			1.005,00

Fuente: Realizado en base al modelo de presupuesto del manual para trabajos de titulación de la facultad de Ciencias de la Hospitalidad Universidad de Cuenca (2016).

Elaboración: David Peña/David Bernal



12. ESQUEMA

Diagnóstico de la sostenibilidad de las agencias de viajes operadoras de Cuenca: SLT TOURS, DEEP ECUADOR TRAVEL Y ALTITUD ECUADOR mediante los criterios de GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL, 2019.

Índice

Abstracta

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

3 CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

3.1 Introducción a la Sostenibilidad

3.1.1 Conceptualización y Definiciones

3.2 Introducción a la Responsabilidad Social Empresarial

3.3 OMT y Desarrollo Turístico Sostenible

3.4 Sostenibilidad en empresas del Sector Turístico en Ecuador

3.5 Establecimientos intermediarios

3.5.1 Conceptualización y clasificación

3.5.2 Establecimientos seleccionados para el trabajo de campo

3.6 Global Sustainable Tourism Council

3.6.1 Ecuador y la participación en conjunto con Global Sustainable Tourism Council

3.6.2 Criterios para la Industria: Indicadores para Operadores Turísticos

3.6.3 Indicadores de la Global Sustainable Tourism Council aplicados a la realidad local de Agencias de Viajes Operadoras en Cuenca

3.6.3 Justificación de la Elección de los indicadores

3.6.3 Descripción de los indicadores del estudio.

3.7 Síntesis del Capítulo 1



4 CAPÍTULO 2. APLICACIÓN METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL SUJETO A LA REALIDAD LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS SELECCIONADAS

4.1 Indicadores Aplicables a la Realidad local para Agencias de Viajes Operadoras y metodología de estudio

- 4.1.1** Matriz de Indicadores basados en la Global Sustainable Tourism Council
- 4.1.2** Procedimientos para la evaluación de variables adaptados a los indicadores de sostenibilidad por parte de la Global Sustainable Tourism Council
- 4.1.3** Cuantiles Cuartiles aplicación
- 4.1.4** Cronograma de actividades

4.2 Matriz de Comprobación aplicados a los establecimientos turísticos

- 4.2.1** Ámbito Social
- 4.2.2** Ámbito Económico
- 4.2.3** Ámbito Ambiental

4.3 Análisis y categorización de las agencias de viajes operadoras

4.4 Resultados generales

5 CAPÍTULO 3. PLAN DE MEJORAS APLICABLE A LAS AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS RESPECTO A LOS INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE LA GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL

5.1 Plan de mejoras

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS



Anexo 2

Indicadores basados en la GSTC/ Altitud Ecuador

INDICADORES								
ALTITUD ECUADOR								
			RECOLECCION DE INFORMACION EN AGENCIA	RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO PNC	RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO INGAPIRCA			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos								
B1 Apoyo a la Comunidad								
La organización a. apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario.	a.	La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	1	0	0	1	0	1
Algunos	b.	El nivel y la naturaleza de las contribuciones	0	1	0	1		1



<p>ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</p>	<p>c.</p>	<p>realizadas en los planes de la comunidad local son registrados. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>
<p>B2 Empleo Local Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>
<p></p>	<p>b.</p>	<p>La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



	c.	La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo.	1	0	1	0	1	0
	d.	Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.	1	0	1	0	1	
B3	Compras							
Locales								
Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén	a.	La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.	1	0	0	1	0	1
	b.	Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la	1	0	0	1	1	



disponibles y sean de calidad satisfactoria

organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.

B4

Emprendedores locales

La organización a. apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.

La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.

1	0	0	1	0	1
---	---	---	---	---	---

B5 Explotación y acoso

La organización a. ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual

La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.

1	0	0	1	1	0
---	---	---	---	---	---



o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.	b.	Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política.	0	1	0	1	0	1
	c.	La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso.	0	1	0	1	1	0
	d.	Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT).	1	0	1	0	1	0
	e.	La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil.	0	1	1	0	0	1
	f.	No se contratan ni visitan prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.	0	1	1	0	0	1
	B6 Igualdad de oportunidades La organización ofrece igualdad							
a.	La organización ha identificado grupos en	1	0	1	0	0	1	



<p>de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</p>	<p>b. La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada.</p> <p>c. La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.</p>	<p>riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.</p>	<p>de</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>
<p>B7 Trabajo Decente / justo</p> <p>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y</p>	<p>a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo.</p> <p>b. Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo.</p>		<p>de</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



oportunidades de crecimiento.	c.	Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida.	1	0	1	0	1	0
	d.	Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social.	1	0	1	0	0	1
	e.	Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar.	1	0	1	0	1	0
	f.	Se monitorea la satisfacción del empleado.	1	0	1	0	1	0
	g.	Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.	1	0	1	0	1	0
B8 Servicio Comunitario								
Las actividades de	a.	La organización supervisa el impacto	0	1	0	1	0	1



<p>organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.</p>	<p>b.</p>	<p>de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/visitadas. Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
	<p>c.</p>	<p>operación/visitadas. Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendida.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>B9 Forma de vida local Las actividades de la organización no afectan</p>	<p>a.</p>	<p>El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.

decisiones de desarrollo y operaciones.

b.

Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.

1 0 0 1 1 0

SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos

C1 Interacción Cultural

La organización sigue buenas prácticas internacionales y

La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las

1 0 1 0 1 0



<p>nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios culturales o históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</p>	<p>b.</p>	<p>buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas. La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>e.</p>	<p>e.</p>	<p>La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>
<p>f.</p>	<p>f.</p>	<p>Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño,</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



		la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.						
	g.	Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.	1	0	0	1	1	0
C2 Protección del Patrimonio Cultural								
La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.								
	a.	La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	0	1	0	1	0	1
	b.	La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	0	1	0	1	0	1
	c.	La organización garantiza que sus actividades no	0	1	0	1	1	0



		impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.						
C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio								
La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.	a.	Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.	1	0	1	0	1	0
	b.	La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.	1	0	1	0	1	0
	c.	Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.	1	0	0	1	1	0
	d.	Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del	1	0	0	1	1	0



		patrimonio cultural local.							
C4	Piezas / artefactos								
	Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.	a.	Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado.	1	0	0	1	1	0
		b.	Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.	1	0	0	1	1	0
		c.	Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.	1	0	1	0	1	0
C5	Experiencia del Cliente								
	La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorea y aplican medidas correctivas.	a.	Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.	1	0	1	0	0	1
		b.	Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.	1	0	1	0	0	1



	c.	Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.	1	0	1	0	0	1
	d.	Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.	1	0	1	0	1	0
C6 Cumplimiento								
Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.								
	a.	Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local.	1	0	1	0	1	0
	b.	Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.	1	0	1	0	1	0
C7 Acceso para todos								
...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales,								
	a.	Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de	0	1	0	1	1	0



según corresponda.		acuerdo con la naturaleza de la operación.								
	b.	Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad	1		1		0	1	0	
	c.	La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.	0		1	0		1	0	
C8 Información e Interpretación										
La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a	a.	El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes.	1		0	1		0	1	0
	b.	El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas.	1		0	1		0	1	0



las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.	c.	Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.	1	0	1	0	1	0
C9 Compromiso con el Destino								
La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del destino, donde exista ésta oportunidad.	a.	La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.	1	0	0	1	1	0
	b.	La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.	1	0	0	1	0	1
SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos								
D1 Conservación de los recursos								



D1.1 Compras preferiblemente ambientales

Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.

a.	Se tiene una política ambiental de compras documentada.	0	1	0	1	0	1
b.	Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.	0	1	0	1	0	1
c.	Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción.	0	1	0	1	0	1
d.	Especies amenazadas no se usan o venden.	1	0	1	0	1	0



e.	Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible.	1	0	1	0	1	0	
f.	Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.	1	0	0	1	1	0	
D1.2 Compra eficiente								
La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles,	a.	Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados.	0	1	0	1	0	1
	b.	La compra y uso de bienes consumibles y	0	1	0	1	0	1



<p>incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.</p>	<p>c.</p>	<p>desechables se monitorean y gestionan. Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>D1.3. Conservación de la energía El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</p>	<p>a.</p>	<p>La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>b.</p>	<p>Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	



c.	Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.	0	1	0	1	0	1
d.	Se han establecido metas para reducir el consumo de energía	0	1	0	1	0	1
e.	El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.	0	1	0	1	0	1
D1.4. Conservación del agua							
a.	El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan	0	1	0	1	0	1
b.	El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado. En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.	0	1	0	1	0	1



<p>negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.</p>	c.	<p>El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.</p>	0	1	0	1	0	1
	d.	<p>Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua</p>	0	1	0	1	0	1
	e.	<p>El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.</p>	1	0	1	0	1	0
	f.	<p>Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.</p>	0	1	0	1	0	1



g.	Se tienen metas para reducir el consumo de agua.	0	1	0	1	0	1
h.	El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.	0	1	1	0	1	0
D2 Reducción de la Contaminación							
D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero							
b.	Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.	0	1	0	1	0	1
c.	Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización	0	1	0	1	0	1
d.	Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios	0	1	0	1	0	1



		eviten y reduzcan significativas emisiones anuales						
	e.	Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.	0	1	0	1	0	1
D2.2. Transporte								
La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.	a.	Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.	0	1	0	1	1	0
	b.	Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.	0	1	0	1	1	0
	c.	Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos	1	0	0	1	1	0



		compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal.							
	d.	Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles.	1	0	0	1	1	0	
	e.	Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.	1	0	0	1	1	0	
D2.3	Aguas								
residuales									
Las aguas	a.	La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.	0	1	1	0	0	1	
residuales									
incluidas las									
aguas grises son									
tratadas									
eficazmente, y									
solo se reutilizan									
o descargan al									
ambiente, de									
manera segura,	b.	Las aguas residuales producto de las operaciones de la	1	0	1	0	1	0	
sin efectos									
adversos para la									



población local o el medio ambiente.

	organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible.								
c.	Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.	1	0	1	0	1	0	1	0

D2.4. Residuos sólidos



<p>Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>0</p>
<p>Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	<p>b.</p>	<p>Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	<p>c.</p>	<p>El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda.</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>
<p>Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	<p>d.</p>	<p>La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



		gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.						
e.		La disposición de residuos sólidos se mide según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados.	1	0	0	1	1	0
f.		Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos	0	1	0	1	1	0
D2.5 Sustancias Nocivas								
	El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes	a. Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS).	0	1	0	1	0	1



<p>de piscina, y b. materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o c. procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se d. manejan apropiadamente.</p>	<p>Se han tomado acciones para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente.</p> <p>Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados.</p> <p>Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes).</p>	0	1	0	1	0	1
<p>D2.6 Minimizar la contaminación La organización a. implementa</p>	<p>Las fuentes potenciales de</p>	0	1	0	1	0	1



<p>prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.</p>	<p>b.</p> <p>c.</p>	<p>contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas.</p> <p>Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas.</p> <p>Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.</p>	<p>0</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>1</p>	
<p>D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes</p>									
<p>D3.1</p>									
<p>Conservación de la biodiversidad</p>									
<p>La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su</p>	<p>a.</p>	<p>La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	



<p>propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.</p>	b.	La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas.	0	1	0	1	0	1
	d.	Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad.	0	1	0	1	0	1
	e.	La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.	1		1	0	1	0
	f.	Se realiza compensación donde	0	1	0	1	0	1



		haya ocurrido alguna perturbación.							
	g.	Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.	0	1	1	0	0	1	
	h.	La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.	0	1	0	1	1	0	
D3.2. Especies Invasoras									
	a.	La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente	0	1	0	1	0	1	
		Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora.							



en espacios naturales.	b.	Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.	0	1	0	1	0	1
	c.	Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.	0	1	0	1	0	1
D3.3. Visita a áreas naturales								
La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.	a.	La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.	1	0	1	0	1	0
	b.	Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.	1	0	1	0	1	0
	c.	La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las	0	1	0	1	0	1



		visitas a sitios específicos.						
	d.	La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.	1	0	1	0	1	0
	e.	Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.	1	0	1	0	1	0
	f.	Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.	1	0	0	1	1	0
D3.4. Interacción con Especies Silvestres								
Las interacciones con las especies silvestres que								
	a.	La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales,	0	1	1	0	0	1



<p>deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.</p>		<p>nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.</p>																
	<p>b.</p>	<p>La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.</p>	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
	<p>c.</p>	<p>La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales,</p>	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0



	nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.						
d.	Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.	1	0	1	0	1	0
e.	Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.	0	1	0	1	0	1
f.	Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados	0	1	0	1	0	1



		regularmente y abordados.						
D3.5. Bienestar Animal								
Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.	0	1	0	1	0	1
	b.	Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.	1	0	1	0	1	0
	c.	El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.	0	1	0	1	0	1
	d.	La organización conoce y cumple con	1	0	1	0	1	0



protección animal.

		las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.						
e.		La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.	0	1	0	1	0	1
f.		Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.	0	1	0	1	0	1
g.		Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.	0	1	0	1	0	1

D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre



<p>Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.</p>	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	1	0	1	0	1	0
	b.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	1	0	1	0	1	0
	c.	Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/suvenires	0	1	1	0	1	0



d.	<p>ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.</p> <p>Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.</p>	0	1	0	1	0	1
		73	67	55	85	71	69

Nota: Basado y obtenido en (Global Sustainable Tourism Council, 2019) GSTC. (2019). Global Sustainable Tourism Council.

Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>



Anexo 3

Indicadores basados en la GSTC/ Resultados Deep Travel Ecuador

INDICADORES								
DEEP TRAVEL ECUADOR								
		RECOLECCION DE INFORMACION EN AGENCIA		RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO PNC		RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO INGAPIRCA		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos								
La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación,	a.	La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	1	0	1	0	1	0
	b.	El nivel y la naturaleza de las contribuciones realizadas en los planes de la comunidad local son registrados.	1	0	0	1	0	1
	c.	Al seleccionar a proveedores de	1	0	1	0	1	0



<p>salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</p>	<p>servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</p>								
<p>B2 Empleo Local Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.</p>	<p>a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales.</p> <p>b. La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales.</p> <p>c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo.</p> <p>d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>		



			incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.							
B3	Compras									
Locales										
Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria	se	a.	La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.	1	0	1	0	1	0	0
	se	b.	Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.	1	0	1	0	1	0	0
B4	Emprendedores									
locales										



<p>La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</p>	<p>a. La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.</p>	0	1	0	1	0	1
<p>B5 Explotación y acoso</p>							
<p>La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías</p>	<p>a. La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.</p>	0	1	0	1	0	1
	<p>b. Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política.</p>	0	1	0	1	0	1
	<p>c. La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa,</p>	0	1	0	1	0	1



y otros grupos vulnerables.	en el trabajo contra la explotación y el acoso.							
	d. Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT).	1	0	1	0	1	0	0
	e. La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil.	1	0	0	1	1	0	0
	f. La organización repudia contratos y visitas de prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.	0	1	1	0	0	0	1
B6 Igualdad de oportunidades								
La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de	a. La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.	0	1	1	0	1	0	0
	b. La proporción de empleados de dichos	0	1	1	0	1	0	0



género, raza, religión, discapacidad u otras.	grupos es monitoreada.							
	c. La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.	0	1	0	1	0	1	1
B7 Trabajo Decente / justo								
Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.	a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo.	1	0	1	0	1	0	0
	b. Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo.	1	0	1	0	1	0	0
	c. Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida.	1	0	1	0	1	0	0



	d. Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social.	1	0	1	0	1	0
	e. Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar.	1	0	1	0	1	0
	f. Se monitorea la satisfacción del empleado.	1	0	1	0	1	0
	g. Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.	0	1	1	0	0	1
B8 Servicio Comunitario							
Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como	a. La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/visitadas.	0	1	1	0	0	1



alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.	b. Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.	0	1	0	1	0	1
	c. Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendida.	0	1	1	0	0	1
B9 Forma de vida local							
Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso	a. El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.	0	1	1	0	0	1



de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.

b. Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.	0	1	1	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---

SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos

C1 Interacción Cultural

La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y

a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a	1	0	1	0	1	0
---	---	---	---	---	---	---



<p>promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios culturales o históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</p>	<p>a. sitios culturales y comunidades indígenas.</p>								
	<p>b. La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.</p>	1	0	0	1	0			1
	<p>e. La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.</p>	1	0	1	0	1			0
	<p>f. Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</p>	1	0	0	1	1			0
	<p>g. Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes</p>	1	0	0	1	1			0



		se fomentan y se toman en cuenta.								
C2 Protección del Patrimonio Cultural										
La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.	a.	La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	1	0	0	1	0		1	
	b.	La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	1	0	0	1	0		1	
	c.	La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.	0	1	1	0	0		1	
C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio										



La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.	a.	Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.	1	0	1	0	1	0
	b.	La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.	1	0	0	1	1	0
	c.	Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.	1	0	0	1	1	0
	d.	Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.	1	0	0	1	0	1
C4 Piezas / artefactos Las piezas artefactos históricos y	a.	Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o	1	0	0	1	1	0



arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.	documentado y registrado.								
	b. Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.	1	0	1	0	1	0	0	
	c. Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.	1	0	1	0	1	0	0	
C5 Experiencia del Cliente									
La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorea y aplican medidas correctivas.	a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.	1	0	1	0	0	0	1	
	b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.	1	0	1	0	0	0	1	
	c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.	1	0	0	1	0	0	1	
	d. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.	1	0	0	1	0	0	1	



C6 Cumplimiento									
Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.	a.	Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local.	1	0	1	0	1	0	
	b.	Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.	1	0	1	0	1	0	
C7 Acceso para todos									
...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.	a.	Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.	0	1		1	0		1
	b.	Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad	1		1		1		0
	c.	La accesibilidad está certificada o verificada por expertos /	1	0	0	1	0		1



		organismos pertinentes.							
C8 Información e Interpretación									
La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.	a. El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes.	1	0	1	0	1	0	1	0
	b. El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas.	1	0	1	0	1	0	1	0
	c. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.	1	0	1	0	1	0	1	0
C9 Compromiso con el Destino									
La organización está involucrada en la planificación	a. La organización está en contacto con la Organización de	0	1	1	0	0	0	0	1



<p>y gestión sostenible del destino, donde exista ésta oportunidad.</p>	<p>Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.</p>									
	<p>b. La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.</p>	0		1	1		0	0		1
<p>SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos</p>										
<p>D1 Conservación de los recursos</p>										
<p>D1.1 Compras preferiblemente ambientales</p>										
<p>Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles,</p>	<p>a. Se tiene una política ambiental de compras documentada.</p>	1		0	0		1	0		1
<p>incluyendo los bienes de capital, alimentos,</p>	<p>b. Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto</p>	1		0	1		0	0		1



bebidas, materiales de construcción y consumibles.	a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.							
	c. Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción.	0	1			1	0	1
	d. Especies amenazadas no se usan o venden.	0	1	1		0	1	0
	e. Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible.	1	0	1		0	0	1
f. Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de	0	1	0		1	0	1	



		sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.							
D1.2	Compra eficiente								
La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.	a.	Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados.	1	0	1	0	0	1	
	b.	La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan.	1	0	1	0	0	1	
	c.	Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.	1	0	1	0	0	1	
D1.3.	Conservación de la energía								



<p>El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</p>	a. La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.	0	1	0	1	0	1
	b. Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.	0	1	0	1	0	1
	c. Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.	0	1	0	1	0	1
	d. Se han establecido metas para reducir el consumo de energía	0	1	0	1	0	1
	e. El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.	1	0	0	1	0	1

**D1.4.
Conservación del agua**



<p>El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.</p>	a. El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.	0	1	1	0	0	1
	b. En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.	0	1	1	0	0	1
	c. El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.	0	1	1	0	0	1
	d. Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua	0	1	1	0	0	1
	e. El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado	1	0	1	0	1	0



	previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.							
f.	Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.	1		0		1	0	1
g.	Se tienen metas para reducir el consumo de agua.	0		1	1	0	0	1
h.	El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.	0		1	1	0	1	0
D2 Reducción de la Contaminación								
D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero								
b.	Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.	0		1	0	1	0	1



	c. Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización	0	1	0	1	0	1
	d. Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales	0	1	0	1	0	1
	e. Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.	0	1	0	1	0	1
D2.2. Transporte							
La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los	a. Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.	1	0	0	1	0	1
	b. Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo	1	0	1	0	1	0



clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.	(amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.						
	c. Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal.	1	0	0	1	0	1
	d. Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles.	1	0	0	1	0	1
	e. Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.	1	0	0	1	0	1
D2.3 Aguas residuales Las aguas residuales incluidas las aguas grises son	a. La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los	1	0	1	0	0	1



tratadas eficazmente, y solo se reutilizan o descargan al ambiente, de manera segura, sin efectos adversos para la población local o el medio ambiente.	principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.							
	b. Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible.	0	1	1	0	1		0
	c. Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no		1	1	0	1		0



		cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.							
D2.4.									
Residuos sólidos									
Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos.	a.	La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.	1	0	1	0	0		1
Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.	b.	Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.	0	1	1	0	0		1
	c.	El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de	1	0	1	0	0		1



	alimentos cuando corresponda.							
d.	La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.	1	0	0		1	1	0
e.	La disposición de residuos sólidos se mide según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados.	0	1	0		1	0	1
f.	Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos	1	0	0		1	1	0

D2.5 Sustancias Nocivas



El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.	a.	Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS).	1	0	0	1	0	1
	b.	Se han tomado acciones para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente.	0	1	0	1	0	1
	c.	Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados.	0	1	0	1	0	1
	d.	Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como	0	1	1	0	1	0



		protectores solares tóxicos y repelentes).								
D2.6 Minimizar la contaminación										
La organización implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.										
a.	Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas.	0	1	1	0	0			1	
b.	Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas.	0	1	1	0	0			1	
c.	Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.	0	1	1	0	0			1	
D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes										
D3.1 Conservación de la biodiversidad										
La organización apoya y										
a.	La organización demuestra	1	0	1	0	1			0	



<p>contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.</p>	<p>conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados.</p>								
	<p>b. La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas.</p>	1	0	0	1	0			1
	<p>d. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad.</p>	0	1	1	0	0			1
	<p>e. La organización es consciente y mitiga actividades que</p>	1	0	1	0	1			0



		pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.							
	f.	Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación.	1	0	1	0	0		1
	g.	Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.	1	0	1	0	1		0
	h.	La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.	0	1	0	1	0		1
D3.2. Especies Invasoras									
La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración,	a.	Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia	0	1	1	0	0		1



cuando posible, principalmente en espacios naturales.	es	de cualquier especie invasora.							
	b.	Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.	0	1	1	0	1	0	0
	c.	Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.	0	1	1	0	0	1	1
D3.3. Visita a áreas naturales									
La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.	a.	La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.	1	0	1	0	1	0	0
	b.	Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.	1	0	1	0	1	0	0
	c.	La organización colabora con organismos locales de	1	0	1	0	0	1	1



	conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.							
d.	La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.	1	0	1	0	1	0	0
e.	Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.	1	0	0	1	1	0	0
f.	Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.	1	0	0	1	0	0	1

D3.4. Interacción con Especies Silvestres



Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.	a. La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.	1	0	1	0	1	0	
	b. La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.	0	1	1	0	0	1	1
	c. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las	1	0	1	0	1	0	0



	normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.							
d.	Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.	1	0	1	0	1	0	0
e.	Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.	1	0	1	0	1	0	0
f.	Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son	1	0	0	1	0	1	1



		monitoreados regularmente y abordados.							
D3.5. Bienestar Animal									
Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.	1	0	1	0	1	0	0
	b.	Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.	1	0	1	0	0	0	1
	c.	El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.	1	0	1	0	0	0	1
	d.	La organización conoce y cumple con las leyes y	1	0	1	0	0	0	1



estándares de protección animal.		regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.							
	e.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.	1	0	1	0	0		1
	f.	Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.	1	0	1	0	0		1
	g.	Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.	1	0	1	0	0		1
D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre									
Las especies silvestres no se recolectan,	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y	1	0	1	0	1		0



consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.	regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.								
b. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	1	0	1	0	1	0	1	0	0
c. Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/suvenires ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas,	1	0	1	0	1	0	1	0	0



notificadas por la UICN o la CITES.

d. Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.	1	0	1	0	1	0
---	---	---	---	---	---	---

Nota: Basado y obtenido en (Global Sustainable Tourism Council, 2019) GSTC. (2019). Global Sustainable Tourism Council.

Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>



Anexo 4

Indicadores basados en la GSTC/ Deep Travel Ecuador

INDICADORES

SOUTH LAND TOURING

	RECOLECCION DE INFORMACION EN AGENCIA		RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO PNC		RECOLECCION DE INFORMACION IN SITU CASO INGAPIRCA	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos						
B1 Apoyo a la Comunidad						
La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario.						
a. La organización apoya iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario.	1	0	0	1	0	1
b. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación,	1	0	0	1	0	1
c. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización	1	0	0	1	1	0



<p>capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</p>	<p>favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</p>							
<p>B2 Empleo Local Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.</p>	<p>a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales.</p> <p>b. La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales.</p> <p>c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo.</p> <p>d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</p>	<p>1</p> <p>0</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>1</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>0</p> <p>1</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>1</p> <p>0</p>	
<p>B3 Compras Locales Cuando se compran y se</p>	<p>a. La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	



<p>ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria</p>	b.	<p>fuentes de suministro de bienes y servicios. Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.</p>	1	0	0	1	1	0
<p>B4 Emprendedores locales La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</p>	a.	<p>La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.</p>	1	0	0	1	1	0
<p>B5 Explotación y acoso</p>								



La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.	a.	La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.	1	0	1	0	1	0
	b.	Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política.	1	0	0	1	1	0
	c.	La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso.	1	0	0	1	0	1
	d.	Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT).	0	1	1	0	1	0
	e.	La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil.	1	0	0	1	1	0
	f.	La organización repudia contratos y visitas de prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.	0	1	0	1	0	1
B6 Igualdad de oportunidades								
La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos	a.	La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.	0	1	0	1	0	1
	b.	La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada.	0	1	0	1	0	1



<p>gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</p>	c.	<p>La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.</p>	0	1	0	1	0	1
<p>B7 Trabajo Decente / justo</p>								
<p>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.</p>	a.	<p>La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo.</p>	1	0	1	0	1	0
	b.	<p>Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo.</p>	1	0	1	0	1	0
	c.	<p>Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida.</p>	1	0	1	0	1	0
	d.	<p>Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social.</p>	1	0	1	0	1	0
	e.	<p>Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar.</p>	1	0	1	0	1	0
	f.	<p>Se monitorea la satisfacción del empleado.</p>	1	0	1	0	1	0



	g.	Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.	1	0	1	0	1	0
B8 Servicio Comunitario								
Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.	a.	La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/visitadas.	1	0	0	1	0	1
	b.	Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.	1	0	0	1	0	1
	c.	Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendida.	1	0	0	1	1	0
B9 Forma de vida local								
Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las	a.	El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.	1	0	1	0	1	0



diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.

b.	Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.	1	0	0	1	0	1
----	--	---	---	---	---	---	---

SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos

C1 Interacción Cultural

La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de

a.	La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas.	1	0	1	0	1	0
b.	La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de	1	0	0	1	1	0



visitas a comunidades indígenas y sitios culturales históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.	a	directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.								
	e.	La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.	1	0	1	0	1	0	0	
	f.	Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.	1	0	1	0	1	0	0	
	g.	Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.	1	0	0	1	1	0	0	
C2 Protección del Patrimonio Cultural										
La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado	a.	La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	0	1	0	1	1	0	0	
	b.	La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural	0	1	0	1	0	0	1	



<p>histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</p> <p>C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio</p> <p>La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía, tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</p>	<p>en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.</p>	1	0	1	0	1	0
<p>a. Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.</p>	<p>b. La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.</p>	1	0	1	0	1	0
<p>c. Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.</p>	<p>d. Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.</p>	1	0	1	0	1	0



C4 Piezas / artefactos								
Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.	a.	Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado.	1	0	0	1	1	0
	b.	Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.	1			1	1	0
	c.	Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.	1	0	1	0	1	0
C5 Experiencia del Cliente								
La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorea y aplican medidas correctivas.	a.	Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.	1	0	1	0	1	0
	b.	Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.	1	0	1	0	1	0
	c.	Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.	1	0	1	0	1	0
	d.	Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.	1	0	1	0	1	0
C6 Cumplimiento								
Cumplen con los requisitos de	a.	Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes	1	0	1	0	1	0



<p>zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.</p>	b.	<p>relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local. Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.</p>	1	0	1	0	1	0
<p>C7 Acceso para todos ...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.</p>	a.	<p>Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.</p>	0	1	0	1	1	0
	b.	<p>Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad</p>	1	0	1	0	1	0
	c.	<p>La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.</p>	1	0	0	1	1	0
<p>C8 Información e Interpretación La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio</p>	a.	<p>El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes.</p>	1	0	0	1	1	0
	b.	<p>El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio</p>	1	0	1	0	1	0



<p>cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.</p>	c.	<p>natural y cultural de las áreas visitadas. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.</p>	1	0	1	0	1	0
<p>C9 Compromiso con el Destino</p>	a.	<p>La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.</p>	1	0	1	0	1	0
<p>La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del destino, donde exista ésta oportunidad.</p>	b.	<p>La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.</p>	0	1	0	1	0	1
<p>SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos</p>								
<p>D1 Conservación de los recursos</p>								
<p>D1.1 Compras preferiblemente ambientales</p>								



Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.	a.	Se tiene una política ambiental de compras documentada.	1	0	0	1	0	1
	b.	Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.	1	0	0	1	0	1
	c.	Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción.	1	0	0	1	1	0
	d.	Especies amenazadas no se usan o venden.	0	1	0	1	1	0
	e.	Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible.	0	1	0	1	0	1
	f.	Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.	0	1	0	1	0	1

D1.2 Compra eficiente



La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.	a.	Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados.	1	0	1	0	1	0
	b.	La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan.	1	0	0	1	0	1
	c.	Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.	1	0	0	1	0	1
D1.3. Conservación de la energía								
El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.	a.	La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.	0	1	0	1	0	1
	b.	Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.	0	1	0	1	0	1
	c.	Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.	0	1	0	1	0	1
	d.	Se han establecido metas para reducir el consumo de energía	1	0	0	1	0	1



	e.	El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.	1	0	0	1	0	1
D1.4. Conservación del agua								
El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen	a.	El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.	0	1	0	1	0	1
	b.	En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.	1	0	0	1	0	1
	c.	El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.	0	1	0	1	0	1
	d.	Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua	1	0	0	1	0	1
	e.	El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.	0	1	0	1	0	1



objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.	f.	Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.	1	0	0	1	1	0
	g.	Se tienen metas para reducir el consumo de agua.	0	1	0	1	0	1
	h.	El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.	1	0	1	0	0	1
D2 Reducción de la Contaminación								
D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero								
	b.	Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.	0	1	0	1	0	1
	c.	Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización	0	1	0	1	0	1
	d.	Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales	0	1	0	1	0	1
	e.	Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.	0	1	0	1	0	1
D2.2. Transporte								



<p>La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.</p>	a.	Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.	1	0	0	1	1	0
	b.	Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.	1	0	0	1	1	0
	c.	Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal.	1	0	0	1	1	0
	d.	Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles.	0	1	0	1	0	1
	e.	Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.	1	0	0	1	0	1
<p>D2.3 Aguas residuales Las aguas residuales incluidas las aguas grises son</p>	a.	La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir	0	1	0	1	0	1



<p>reducir los desechos. Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	c.	operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo. El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda.	0	1	0	1	0	1
	d.	La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.	1	0	1	0	1	0
	e.	La disposición de residuos sólidos se mide según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados.	0	1	0	1	0	1
	f.	Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos	1	0	0	1	0	1
	a.	Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se	0	1	0	1	0	1
	<p>D2.5 Sustancias Nocivas</p> <p>El uso de sustancias</p>							



<p>nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.</p> <p>D2.6 Minimizar la contaminación</p> <p>La organización implementa prácticas para minimizar la</p>	b.	<p>mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS). Se han tomado acciones para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente.</p>	1	0	0	1	1	0
	c.	<p>Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados.</p>	0	1	0	1	0	1
	d.	<p>Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes).</p>	1	0	1	0	1	0
	a.	<p>Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas.</p>	0	1	0	1	0	1



contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.	b.	Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas.	0	1	0	1	0	1
	c.	Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.	0	1	0	1	0	1
D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes								
D3.1 Conservación de la biodiversidad								
La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto	a.	La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados.	1	0	1	0	1	0
	b.	La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas.	1	0	0	1	0	1
	d.	Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene	0	1	0	1	0	1



<p>valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.</p>	<p>e. f. g. h.</p>	<p>influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad. La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats. Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación. Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad. La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.</p>	<p>0 0 1 0</p>	<p>1 1 0 1</p>	<p>0 0 0 0</p>	<p>1 1 1 1</p>	<p>0 0 0 0</p>	<p>1 1 1 1</p>
<p>D3.2. Especies Invasoras La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el</p>	<p>a.</p>	<p>Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>0</p>



paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente en espacios naturales.	b.	Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.	1	0	1	0	1	0
	c.	Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.	0	1	0	1	0	1
D3.3. Visita a áreas naturales								
La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.	a.	La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.	1	0	1	0	1	0
	b.	Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.	1	0	1	0	1	0
	c.	La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.	1	0	0	1	1	0
	d.	La organización participa en/apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.	1	0	1	0	1	0
	e.	Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el	1	0	1	0	1	0



		tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.						
	f.	Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.	0	1	0	1	1	0
D3.4. Interacción con Especies Silvestres								
Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las								
	a.	La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.	1	0	1	0	0	1
	b.	La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.	1	0	1	0	0	1
	c.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales	0	1	1	0	0	1



poblaciones en su hábitat.		referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.						
	d.	Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.	0	1	0	1	0	1
	e.	Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.	1	0	1	0	0	1
	f.	Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados regularmente y abordados.	0	1	0	1	0	1
D3.5. Bienestar Animal								
Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.	1	0	1	0	0	1
	b.	Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.	1	0	1	0	0	1



equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.	c.	El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.	0	1	1	0	0	1	
	d.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.	1	0	1	0	0	1	
	e.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.	1	0	1	0	1	0	
	f.	Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.	0	1	0	1	0	1	
	g.	Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.	0	1	0	1	0	1	
	D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre								
	Las especies silvestres no se recolectan, consumen,	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	0	1	0	1	0	1



exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.	b.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	0	1	0	1	0	1
	c.	Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/suvenires ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.	0	1	1	0	0	1
	d.	Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.	0	1	1	0	0	1

Nota: Basado y obtenido en (Global Sustainable Tourism Council, 2019) GSTC. (2019). Global Sustainable Tourism Council.

Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>



Anexo 5

Cuestionario de la GSTC aplicado a la realidad local

SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos	
La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.	a. La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.
	b. El nivel y la naturaleza de las contribuciones realizadas en los planes de la comunidad local son registrados.
	c. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
B2 Empleo Local	
Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.	a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales.
	b. La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales.
	c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo.
	d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
B3 Compras Locales	
Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria	a. La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.
	b. Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.
B4 Emprendedores locales	



<p>La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.</p>
<p>B5 Explotación y acoso</p>		
<p>La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.</p>
	<p>b.</p>	<p>Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política.</p>
	<p>c.</p>	<p>La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso.</p>
	<p>d.</p>	<p>Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT).</p>
	<p>e.</p>	<p>La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil.</p>
	<p>f.</p>	<p>Las organización repudia contratos y visitas de prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.</p>
<p>B6 Igualdad de oportunidades</p>		
<p>La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.</p>
	<p>b.</p>	<p>La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada.</p>
	<p>c.</p>	<p>La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.</p>
<p>B7 Trabajo Decente / justo</p>		
<p>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.</p>	<p>a.</p>	<p>La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo.</p>
	<p>b.</p>	<p>Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo.</p>
	<p>c.</p>	<p>Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida.</p>
	<p>d.</p>	<p>Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social.</p>



	e.	Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar.
	f.	Se monitorea la satisfacción del empleado.
	g.	Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.
B8 Servicio Comunitario		
Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.	a.	La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas.
	b.	Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.
	c.	Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendido.
B9 Forma de vida local		
Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.	a.	El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.
	b.	Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.
SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos		
C1 Interacción Cultural		
La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural o históricamente sensibles, con la finalidad de	a.	La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas.
	b.	La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.



<p>minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</p>	<p>e. La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.</p> <p>f. Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</p> <p>g. Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.</p>
<p>C2 Protección del Patrimonio Cultural</p>	
<p>La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</p>	<p>a. La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>b. La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>c. La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.</p>
<p>C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio</p>	
<p>La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</p>	<p>a. Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.</p> <p>b. La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.</p> <p>c. Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.</p> <p>d. Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.</p>
<p>C4 Piezas / artefactos</p>	
<p>Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.</p>	<p>a. Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado.</p> <p>b. Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.</p> <p>c. Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.</p>
<p>C5 Experiencia del Cliente</p>	



<p>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorean y aplican medidas correctivas.</p>		<p>a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.</p>
		<p>b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.</p>
		<p>c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.</p>
		<p>d. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.</p>
<p>C6 Cumplimiento</p>		
<p>Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.</p>		<p>a. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local.</p>
		<p>b. Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.</p>
<p>C7 Acceso para todos</p>		
<p>...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.</p>		<p>a. Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.</p>
		<p>b. Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad</p>
		<p>c. La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.</p>
<p>C8 Información e Interpretación</p>		
<p>La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.</p>		<p>a. El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes.</p>
		<p>b. El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas.</p>
		<p>c. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.</p>
<p>C9 Compromiso con el Destino</p>		
<p>La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del destino, donde exista ésta oportunidad.</p>		<p>a. La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.</p>
		<p>b. La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.</p>



SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos	
D1 Conservación de los recursos	
D1.1 Compras preferiblemente ambientales	
<p>Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.</p>	a. Se tiene una política ambiental de compras documentada.
	b. Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.
	c. Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción.
	d. Especies amenazadas no se usan o venden.
	e. Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible.
	f. Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.
D1.2 Compra eficiente	
<p>La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.</p>	a. Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados.
	b. La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan.
	c. Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.
D1.3. Conservación de la energía	
<p>El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</p>	a. La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.
	b. Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.



	c.	Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.
	d.	Se han establecido metas para reducir el consumo de energía
	e.	El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.
D1.4. Conservación del agua		
<p>El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.</p>	a.	El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.
	b.	En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.
	c.	El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.
	d.	Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua
	e.	El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.
	f.	Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.
	g.	Se tienen metas para reducir el consumo de agua.
	h.	El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.
D2 Reducción de la Contaminación		
D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero		
<p>La organización identifica y calcula en lo posible, las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e implementa procedimientos para evitarlas o minimizarlas. Se promueve la compensación de las emisiones restante</p>	b.	Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.
	c.	Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización
	d.	Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales
	e.	Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.



D2.2. Transporte	
<p>La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.</p>	a. Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.
	b. Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.
	c. Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal.
	d. Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles.
	e. Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.
D2.3 Aguas residuales	
<p>Las aguas residuales incluidas las aguas grises son tratadas eficazmente, y solo se reutilizan o descargan al ambiente, de manera segura, sin efectos adversos para la población local o el medio ambiente.</p>	a. La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.
	b. Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible.
	c. Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.
D2.4. Residuos sólidos	
<p>Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos. Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	a. La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.
	b. Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.



	c.	El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda.
	d.	La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.
	e.	La disposición de residuos sólidos se miden según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados.
	f.	Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos
D2.5 Sustancias Nocivas		
El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.	a.	Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS).
	b.	Se han tomado acciones para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente.
	c.	Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados.
	d.	Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes).
D2.6 Minimizar la contaminación		
La organización implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.	a.	Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas.
	b.	Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas.
	c.	Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.
D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes		
D3.1 Conservación de la biodiversidad		



<p>La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.</p>	<p>a. La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados.</p> <p>b. La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas.</p> <p>d. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad.</p> <p>e. La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.</p> <p>f. Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación.</p> <p>g. Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.</p> <p>h. La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.</p>
<p>D3.2. Especies Invasoras</p>	
<p>La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente en espacios naturales.</p>	<p>a. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora.</p> <p>b. Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.</p> <p>c. Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.</p>
<p>D3.3. Visita a áreas naturales</p>	
<p>La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.</p>	<p>a. La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.</p> <p>b. Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.</p>



	c.	La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.
	d.	La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.
	e.	Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.
	f.	Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.
D3.4. Interacción con Especies Silvestres		
<p>Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.</p>	a.	La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.
	b.	La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.
	c.	La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.
	d.	Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.
	e.	Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.
	f.	Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados regularmente y abordados.
D3.5. Bienestar Animal		
	a.	La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.



<p>Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.</p>	<p>b. Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.</p> <p>c. El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.</p> <p>d. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.</p> <p>e. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.</p> <p>f. Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.</p> <p>g. Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.</p>
<p>D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre</p>	
<p>Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.</p>	<p>a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.</p> <p>b. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.</p> <p>c. Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/souvenirs ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.</p> <p>d. Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.</p>

Nota: Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>



Anexo 6

Calculo de variables del ámbito socioeconómico según el método de valores ponderados

INDICADOR	PESO RELATIVO	URGENCIA	IMPACTO	DIFICULTAD	PUNTAJE TOTAL
La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.	0,07	7	10	10	1,89
La organización realiza auditorías regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.	0,05	7	9	7	1,15
La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.	0,04	5	5	7	0,68
La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.	0,13	10	10	6	3,38
La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.	0,12	10	10	3	2,76
La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas.	0,17	9	9	9	4,59
Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.	0,14	7	8	8	3,22
El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.	0,17	8	10	9	4,59
Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.	0,11	5	6	6	1,87
	1				

Nota: Elaboración propia basado método de factores ponderados de García Álvarez, 2013. Álvarez, G., & J. (2013). *Método de los Factores Ponderados*. Obtenido de https://campusvirtual.ull.es/ocw/pluginfile.php/5075/mod_resource/content/1/Problemas/Met-Local-Ponderado-ejemplo.pdf



Anexo 7

Calculo de variables del ámbito cultural según el método de valores ponderados

INDICADOR	PESO RELATIVO	URGENCIA	IMPACTO	DIFICULTAD	PUNTAJE TOTAL
La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.	0,11	5	4	4	1,43
La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	0,04	3	5	8	0,64
La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.	0,04	2	2	9	0,52
La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.	0,16	2	4	4	1,6
Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.	0,12	9	10	6	3
Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.	0,08	5	5	7	1,36
Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.	0,12	10	10	10	3,6
La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.	0,10	10	9	10	4,35
La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.	0,13	5	3	3	1,43
La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.	0,10	8	8	7	3,68
	1				

Nota: Elaboración propia basado método de factores ponderados de García Álvarez, 2013. Álvarez, G., & J. (2013). *Método de los Factores Ponderados*. Obtenido de https://campusvirtual.ull.es/ocw/pluginfile.php/5075/mod_resource/content/1/Problemas/Met-Local-Ponderado-ejemplo.pdf



Anexo 8

Calculo de variables del ámbito ambiental según el método de valores ponderados

INDICADOR	PESO RELATIVO	URGENCIA	IMPACTO	DIFICULTAD	PUNTAJE TOTAL
Se tiene una política ambiental de compras documentada.	0,01	6	5	4	0,15
Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.	0,01	2	4	7	0,13
Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.	0,04	8	6	4	0,72
La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.	0,01	8	5	3	0,16
Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.	0,05	7	6	5	0,9
Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.	0,01	6	5	2	0,13
Se han establecido metas para reducir el consumo de energía	0,01	9	6	2	0,17
El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.	0,05	7	6	4	0,85



El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.	0,03	9	9	10	0,84
En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.	0,01	5	7	7	0,19
El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.	0,03	10	10	10	0,9
Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua	0,01	6	5	3	0,14
Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.	0,05	6	6	7	0,95
Se tienen metas para reducir el consumo de agua.	0,03	8	5	5	0,54
Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.	0,01	1	1	6	0,08
Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.	0,03	9	10	10	0,87
Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.	0,01	6	6	4	0,16
Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.	0,01	7	6	5	0,18



Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible.	0,02	8	8	9	0,5
Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.	0,04	7	6	8	0,84
La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.	0,04	7	6	7	0,80
Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.	0,04	8	6	7	0,84
La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.	0,04	8	8	7	0,92
Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad.	0,03	5	6	8	0,57



La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.	0,03	8	8	9	0,75
Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación.	0,02	9	9	9	0,54
Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.	0,03	8	8	6	0,66
La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.	0,01	2	5	5	0,12
Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.	0,03	8	8	7	0,69
Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.	0,01	6	5	8	0,19
La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.	0,03	8	8	7	0,69
Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.	0,03	10	8	9	0,81
Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.	0,03	9	9	7	0,75
La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.	0,03	5	8	8	0,63



La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.	0,02	7	8	9	0,48
Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.	0,03	8	7	8	0,69
Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.	0,02	10	10	10	0,6
La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	0,02	9	9	8	0,52
La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.	0,02	9	8	9	0,52
Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/souvenirs ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.	0,02	10	10	10	0,6
	1				

Nota: Elaboración propia basado método de factores ponderados de García Álvarez, 2013. Álvarez, G., & J. (2013). *Método de los Factores Ponderados*. Obtenido de https://campusvirtual.ull.es/ocw/pluginfile.php/5075/mod_resource/content/1/Problemas/Met-Local-Ponderado-ejemplo.pdf



Anexo 9

Indicadores de la Global Sustainable Tourism Council (Original)

GSTC CRITERIOS PARA LA INDUSTRIA	INDICADORES PARA TOUR OPERADORES
SECCIÓN A: Demostrar una efectiv	a gestión sostenible
<p>A1 Sistema de Gestión Sostenible</p> <p>La organización ha implementado un sistema de gestión sostenible en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, considera los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis, e impulsa una mejora continua.</p>	<p>a. El sistema de gestión sostenible está documentado con claridad. El sistema de gestión sostenible cubre los aspectos medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud y seguridad.</p> <p>b. El SG sostenible considera la gestión de riesgos y crisis</p> <p>c. Se tiene documentación que sustenta la implementación del SG sostenible. El SG sostenible comprende un proceso para monitorear la mejora continua del desempeño de la sostenibilidad.</p>
<p>A2 Cumplimiento Legal</p> <p>La organización cumple con toda la legislación y regulación local, nacional e internacional; incluyendo entre otras, los aspectos de salubridad, seguridad, derecho laboral y medio ambiente.</p>	<p>a. Se mantiene una lista actualizada de todos los requisitos legales aplicables.</p> <p>b. Los certificados y otros documentos acreditan el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables.</p> <p>c. Se entienden y cumplen los requerimientos/requisitos legales en todos los países donde se realizan operaciones.</p>
<p>A3 Reporte y comunicación</p> <p>La organización comunica su política de sostenibilidad, acciones y desempeño a las partes interesadas, incluyendo los clientes, y busca su compromiso de apoyo.</p>	<p>a. Están disponibles los informes periódicos de desempeño de la sostenibilidad</p> <p>b. Las políticas y acciones de sostenibilidad se reportan a través de material de comunicación interna y externa.</p> <p>c. Las comunicaciones tienen mensajes que fomentan el apoyo de los consumidores y actores involucrados.</p>
<p>A4 Compromiso del Personal</p> <p>El personal está comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión sostenible y recibe periódicamente capacitación sobre sus roles y responsabilidades en su entrega.</p>	<p>a. Se tiene evidencia disponible de la participación del personal en el SG sostenible.</p> <p>b. Están disponibles los registros de cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo, con sus niveles de asistencia.</p> <p>c. Los materiales de capacitación y orientación del personal están disponibles en formato accesible (incluido el uso de idiomas minoritarios, cuando sea necesario).</p> <p>d. El personal posee certificados y calificaciones en disciplinas/habilidades relevantes.</p>



<p>A5 Experiencia del Cliente</p> <p>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorean y aplican medidas correctivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados. b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas. c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados. d.
<p>A6 Promoción precisa</p> <p>Los materiales promocionales y las comunicaciones de marketing son precisas y transparentes con respecto a la organización y sus productos y servicios, incluyendo las declaraciones de sostenibilidad. No promete más de lo que ofrece.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las imágenes utilizadas en la promoción son de experiencias reales que se ofrecen y de los lugares visitados por los clientes. b. El marketing de vida silvestre y eventos culturales no contempla avistamiento que no se puedan garantizar. c. Las declaraciones de sostenibilidad se basan en registros históricos de desempeño.
<p>A7 Construcción e Infraestructura</p> <p>La planificación, locación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructura...</p>	<p>Indicadores para los criterios A7 se relacionan con las construcciones e infraestructura que pertenecen y son operados por la organización o sobre los cuales tienen influencia / control directo.</p>
<p>A7.1 Cumplimiento</p> <p>Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local. b. Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados. c. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de los planes y lineamientos de gestión de áreas no reglamentarias (por ejemplo, para zonas particulares, diseños, etc.)
<p>A7.2 Impacto e Integridad</p> <p>Tienen en cuenta la capacidad e integridad del entorno natural y cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta el impacto visual, el paisaje, el patrimonio cultural y natural. b. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta la protección de áreas sensibles biológicamente y la capacidad asimilativa de los ecosistemas. c. La integridad del patrimonio arqueológico, cultural y sagrado se ha preservado. d. La integridad y conectividad de los sitios naturales y áreas protegidas se ha preservado. e. Las especies amenazadas o protegidas no han sido desplazadas y el impacto en todos los hábitats de vida silvestre se han minimizado y mitigado. f. Los cursos de agua/cuencas hidrográficas/humedales no han sido alterados y la escorrentía se reduce en medida de



	<p>lo posible, y cualquier residuo es capturado o canalizado y filtrado.</p> <p>g. Se han evaluado y abordado los factores de riesgo (incluido el cambio climático, los fenómenos naturales y la seguridad de los visitantes)</p> <p>h. La evaluación de impacto (incluido los impactos acumulativos) se ha realizado y documentado como corresponde.</p>
<p>A7.3 Materiales y Prácticas sostenibles</p> <p>Usa materiales y aplica técnicas locales apropiadas y sostenibles</p>	<p>a. Los materiales, técnicas y artesanías locales se han utilizado en edificios y diseños, donde sea posible y apropiado.</p> <p>b. Plantas nativas y endémicas obtenidas de fuentes sostenibles se han usado en paisajismo y decoración, evitando especies exóticas o invasoras.</p> <p>c. Las plantas han sido seleccionadas por su habilidad de tolerar condiciones predominantes, por ejemplo, las plantas tolerantes a la sequía.</p> <p>d. Se ha utilizado diseño sostenible, materiales y técnicas de construcción sostenibles en las instalaciones con una certificación adecuada, siempre que fuera posible.</p> <p>e. Los desechos de la construcción se clasifican y eliminan de manera ambientalmente apropiada.</p>
<p>A7.4 Acceso para todos</p> <p>...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.</p>	<p>a. Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.</p> <p>b. Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad</p> <p>c. La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.</p>
<p>A8 Derechos de propiedad y agua dulce</p> <p>La adquisición por parte de la organización de derechos sobre el agua, los terrenos y la adquisición de propiedad son legales, cumplen con los derechos comunitarios e indígenas, e incluye su consentimiento informado, previo y libre; y no requiere de reasentamiento involuntario.</p>	<p>a. En los sitios pertenecientes y operados por la organización o sobre los cuales tiene influencia / control directo, se documentan los derechos de propiedad y tenencia de la tierra.</p> <p>b. Los derechos de uso y acceso a recursos claves, incluyendo tierras y agua, están documentados cuando corresponda. Hay evidencia documental de comunicaciones, consultas y compromiso con las comunidades locales e indígenas.</p> <p>c. La evidencia del consentimiento libre, previo e informado de las comunidades locales está documentado, cuando sea relevante (mostrando que no hubo proceso de reasentamiento involuntario o adquisición de tierras).</p>



<p>A9 Información e Interpretación</p> <p>La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes. b. El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas. c. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.
<p>A10 Compromiso con el Destino</p> <p>La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del Destino, donde exista ésta oportunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad. b. La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.



SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos	
<p>B1 Apoyo a la Comunidad</p> <p>La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa. b. El nivel y la naturaleza de las contribuciones realizadas en los planes de la comunidad local son registrados. c. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
<p>B2 Empleo Local</p> <p>Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales. b. La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales. c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo. d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.
<p>B3 Compras Locales</p> <p>Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios. b. Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.
<p>B4 Emprendedores locales</p> <p>La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios. b. Se consideran las oportunidades de negocios mixtos (joint venture) y asociaciones con emprendedores locales cuando sea apropiado



<p>B5 Explotación y acoso</p> <p>La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables. b. Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política. c. La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso. d. Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT). e. La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil. f. No se contratan ni visitan prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.
<p>B6 Igualdad de oportunidades</p> <p>La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales. b. La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada. La promoción interna incluye miembros de dichos grupos. c.
<p>B7 Trabajo Decente / justo</p> <p>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo. b. Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo. c. Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida. Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social. d. Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar. e. Se monitorea la satisfacción del empleado. f. Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos. g.
<p>B8 Servicio Comunitario</p> <p>Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas. b. Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas. c. Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendido.



<p>B9 Forma de vida local</p> <p>Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.</p>	<p>El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.</p> <p>a. Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.</p> <p>b.</p>
---	--



SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos	
<p>C1 Interacción Cultural</p> <p>La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural o históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas.b. La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.c. Los lineamientos se usan y se comunican efectivamente.d. Se han implementado medidas especiales para impedir interacción inapropiada con los niños.e. La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.f. Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.g. Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.
<p>C2 Protección del Patrimonio Cultural</p> <p>La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</p>	<ul style="list-style-type: none">a. La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.b. La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.c. La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.



<p>C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio</p> <p>La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local. b. La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos. c. Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios. d. Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.
<p>C4 Piezas / artefactos</p> <p>Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado. b. Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso. c. Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.



SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos

D1 Conservación de los recursos

<p>D1.1 Compras preferiblemente ambientales</p> <p>Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se tiene una política ambiental de compras documentada. Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres. Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción. b. Especies amenazadas no se usan o venden. c. Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible. d. Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.
<p>D1.2 Compra eficiente</p> <p>La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados. b. La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan. c. Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.
<p>D1.3. Conservación de la energía</p> <p>El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona. b. Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía. c. Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía. d. Se han establecido metas para reducir el consumo de energía. e. El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.



D1.4. Conservación del agua

El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.

- a. El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.
- b. En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.
- c. El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.
- d. Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua
- e. El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.
Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.
- f.
- g. Se tienen metas para reducir el consumo de agua.
- h. El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.



D2 Reducción de la Contaminación	
<p>D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero</p> <p>La organización identifica y calcula en lo posible, las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e implementa procedimientos para evitarlas o minimizarlas. Se promueve la compensación de las emisiones restantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las emisiones totales directas e indirectas totales de gases de efecto invernadero de las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo son monitoreadas y gestionadas. b. Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan. c. Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización d. Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales e. Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.
<p>D2.2. Transporte</p> <p>La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones. b. Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles. c. Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal. d. Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles. e. Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.
<p>D2.3 Aguas residuales</p> <p>Las aguas residuales incluidas las aguas grises son tratadas eficazmente, y solo se reutilizan o descargan al ambiente, de manera segura, sin efectos adversos para la población local o el medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable. b. Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible. c. Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.



<p>D2.4. Residuos sólidos</p> <p>Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos. Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable. b. Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.
<p>disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> c. El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda. d. La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local. e. La disposición de residuos sólidos se miden según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados. f. Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos
<p>D2.5 Sustancias Nocivas</p> <p>El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS). Se han tomado <u>acciones</u> para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente. b. Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados. c. Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes). d.
<p>D2.6 Minimizar la contaminación</p> <p>La organización implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas. b. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas. c. Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.



D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes	
<p>D3.1 Conservación de la biodiversidad</p> <p>La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados. b. La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas. c. La empresa proporciona y registra el apoyo en especie u otro tipo para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas de operación/visita. d. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad. e. La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.
<p>compensatoria a la gestión de la conservación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> f. Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación. g. Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad. h. La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.
<p>D3.2. Especies Invasoras</p> <p>La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente en espacios naturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora. b. Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras. c. Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras. d. Se revisa el acondicionamiento paisajístico de los sitios para considerar el uso de especies nativas.
<p>D3.3. Visita a áreas naturales</p> <p>La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales. b. Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes. c. La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos. d. La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales. e. Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.



	<p>f. Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.</p>
<p>D3.4. Interacción con Especies Silvestres</p> <p>Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.</p>	<p>a. La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.</p> <p>b. La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.</p> <p>c. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.</p> <p>d. Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.</p> <p>e. Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.</p>
<p>D3.5. Bienestar Animal</p> <p>Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.</p>	<p>f. Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados regularmente y abordados.</p> <p>a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.</p> <p>b. Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.</p> <p>c. El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.</p> <p>d. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.</p> <p>e. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.</p> <p>f. Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.</p> <p>g. Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.</p>



D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre

Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.

- a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.
- b. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.
- c. Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/souvenirs ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.
- d. Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.