

# UCUENCA

**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad**

**Carrera de Hospitalidad y Hotelería**

“Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel

Santa Lucía

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

**Autores:**

María Augusta Arcentales López

CI: 0107346520

Correo electrónico: maryarcen@gmail.com

Karen Ivonne Rea Ruiz

CI: 0923187835

Correo electrónico: karenrearuiz@gmail.com

**Director:**

Mg. María Augusta Molina Díaz

CI: 0103778395

**Cuenca, Ecuador**

21-noviembre-2022

## Resumen

La pandemia por la Covid 19 afecto a muchos establecimientos turísticos debido a que las personas ya no querían o no podían viajar, por lo tanto, la Fundación de Turismo para Cuenca y el Ministerio de Turismo crearon la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” con el objetivo de reactivar este sector. Este trabajo de titulación tiene por objetivo estudiar comparativamente la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible". Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía. En primer lugar, se conocerá los Antecedentes y características de la insignia, para luego diagnosticar la realidad actual de los establecimientos mencionados con base en las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005. Finalmente, se realizará una comparación minuciosa entre los tres hoteles utilizando gráficos de barras.

**Palabras claves:** Sostenible. Cuenca Biosegura y Sostenible. Buenas prácticas de Turismo Sostenible. Hotel El Conquistador. Hotel Los Balcones. Hotel Santa Lucía.

## Abstract

The Covid 19 pandemic affected many tourist establishments because people no longer wanted to or could not travel, therefore, the Tourism Foundation for Cuenca and the Ministry of Tourism created the "Cuenca Biosafe and Sustainable" badge with the aim of reactivating this sector. This degree work aims to comparatively study the application of sustainable tourism good practices in four-star hotels in the Historic Center of the city of Cuenca-Ecuador that have the badge "Cuenca Biosafe and Sustainable". Case: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones and Hotel Santa Lucía. First, the background and characteristics of the badge will be known, and then diagnose the current reality of the aforementioned establishments based on the sustainable tourism good practices of the Rainforest Alliance version 2005. Finally, a thorough comparison will be made between the three hotels using bar charts.

Keywords: Sustainable, Cuenca Biosafe and Sustainable, Sustainable Tourism Good Practices, Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones, Hotel Santa Lucía.

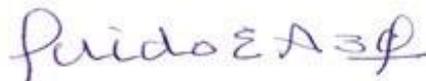
Trabajo de Titulación: Buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible". Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía.

Autor(es): Arcentales López María Augusta, Rea Ruiz Karen Ivonne.

Directora: María Augusta Molina Díaz

### Certificado de Precisión HyH-236

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



\_\_\_\_\_  
guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 14 de junio de 2022

Elaborado por: GEAV \_\_\_\_\_

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

## Índice

Resumen .....	1
Abstract.....	3
Índice .....	4
Índice de Figuras .....	10
Índice de tablas.....	11
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	13
Cláusula de Licencia .....	14
Cláusula de Propiedad Intelectual.....	15
Cláusula de Licencia .....	16
Dedicatoria.....	17
AGRADECIMIENTO .....	18
INTRODUCCIÓN .....	19
Capítulo I .....	20
PROCESOS DE CREACIÓN DE LA INSIGNIA "CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE" DESARROLLADA POR LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR.....	20
1.1 Antecedentes y Características de la Insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" .....	20
1.2 Descripción del Proceso para la Obtención de la Insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" en los Establecimientos de Alojamiento. ....	23
1.3 Percepción del Sector Privado Acerca de la Creación de la Insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" .....	25
1.3.1 Hotel Conquistador .....	25
1.3.2 Hotel Los Balcones .....	26
1.3.3 Hotel Santa Lucía.....	29

Capitulo II.....	31
DIAGNÓSTICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN HOTELES CUATRO ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR QUE CUENTAN CON LA INSIGNIA "CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE" .....	31
2.1 Caso: Hotel El Conquistador.....	31
2.1.1 Ámbito Empresarial.....	31
2.1.1.1 Gestión de la Sostenibilidad. ....	31
2.1.1.2 Gestión de la Calidad .....	33
2.1.1.3 Gestión de Recursos Humanos .....	35
2.1.1.4 Gestión Financiera Contable .....	36
2.1.1.5 Gestión de Seguridad .....	37
2.1.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	38
2.1.2 Ámbito Sociocultural .....	51
2.1.2.1 Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad .....	51
2.1.2.2 Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones locales .....	51
2.1.2.3 La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones.....	52
2.1.2.4 Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico .....	52
2.1.3 Ámbito Ambiental .....	58
2.1.3.1 Calentamiento Global .....	58
2.1.3.2 Recurso Agua.....	58
2.1.3.3 Recurso Energía.....	59

2.1.3.4 Biodiversidad.....	60
2.1.3.5 Biodiversidad en los Jardines .....	61
2.1.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	61
2.1.3.7 Reservas Naturales Privadas .....	61
2.1.3.8 Contaminación.....	61
2.1.3.9 Desechos Sólidos .....	63
2.1.3.10 Educación Ambiental .....	64
2.2 Caso: Hotel Los Balcones .....	94
2.2.1 Ámbito Empresarial.....	94
2.2.1.1 Gestión de la Sostenibilidad .....	94
2.2.1.2 Gestión de la Calidad .....	95
2.2.1.3 Gestión de Recursos Humanos .....	97
2.2.1.4 Gestión Financiera Contable .....	98
2.2.1.5 Gestión de Seguridad .....	99
2.2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	100
2.2.2 Ámbito Sociocultural .....	112
2.2.2.1 Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad .....	112
2.2.2.2 Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales.....	112
2.2.2.3 La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones.....	113
2.2.2.4 Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico .....	113
2.2.3 Ámbito Ambiental.....	119
2.2.3.1 Calentamiento Global .....	119

# UCUENCA

2.2.3.2	Recurso Agua.....	119
2.2.3.3	Recurso Energía.....	121
2.2.3.4	Biodiversidad.....	122
2.2.3.5	Biodiversidad en los Jardines .....	123
2.2.3.6	Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	123
2.2.3.7	Reservas Naturales Privadas .....	123
2.2.3.8	Contaminación.....	123
2.2.3.9	Desechos Sólidos .....	125
2.2.3.10	Educación Ambiental .....	128
2.3	Caso: Hotel Santa Lucía.....	157
2.3.1	Ámbito Empresarial.....	157
2.3.1.1	Gestión de la Sostenibilidad .....	157
2.3.1.2	Gestión de la Calidad .....	158
2.3.1.3	Gestión de Recursos Humanos .....	160
2.3.1.4	Gestión Financiera Contable .....	161
2.3.1.5	Gestión de Seguridad .....	162
2.3.1.6	Gestión de Comunicación y Mercadeo .....	163
2.3.2	Ámbito Sociocultural .....	176
2.3.2.1	Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad .....	176
2.3.2.2	Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales.....	176
2.3.2.3	La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones.....	177
2.3.2.4	Oferta de Actividades Culturales Como Parte del ProductoTurístico .....	177

2.3.3	Ámbito Ambiental .....	182
2.3.3.1	Calentamiento Global .....	182
2.3.3.2	Recurso Agua.....	182
2.3.3.3	Recurso Energía.....	183
2.3.3.4	Biodiversidad.....	184
2.3.3.5	Biodiversidad en los Jardines .....	184
2.3.3.6	Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	185
2.3.3.7	Reservas Naturales Privadas .....	185
2.3.3.8	Contaminación.....	185
2.3.3.9	Desechos Sólidos.....	186
2.3.3.10	Educación Ambiental .....	189
Capítulo III	.....	221
COMPARACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE APLICADAS EN HOTELES CUATRO ESTRELLAS QUE CUENTAN CON LA INSIGNIA "CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE" .....		
3.1	Análisis Comparativo Empresarial .....	221
3.2	Análisis Comparativo Sociocultural.....	224
3.3	Análisis Comparativo Ambiental .....	225
CONCLUSIONES	.....	228
RECOMENDACIONES	.....	230
Referencias	.....	232
ANEXOS	.....	235
Anexo 1	Check-list del protocolo general de bioseguridad para alojamientos.....	235

# UCUENCA

Anexo 2 Formato de preguntas para entrevistas al sector privado .....	236
Anexo 3 Entrevista realizada al gerente del hotel El Conquistador .....	237
Anexo 4 Entrevista realizada al gerente del hotel Los Balcones .....	239
Anexo 5 Entrevista realizada al gerente del hotel Santa Lucía .....	242
Anexo 6 Diseño de proyecto de titulación.....	246

## Índice de Figuras

Partes de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” .....	23
Entrevista Ministerio de Turismo .....	25
Entrevista Hotel El Conquistador .....	26
Reglamento Interno de Trabajo Hotel El Conquistador .....	33
Vías de evacuación Hotel El Conquistador .....	38
Publicidad de Eventos Culturales Hotel El Conquistador .....	53
Grifos de Baños con Sensor .....	59
Habitación con Iluminación Natural .....	60
Recepción del Hotel Pintada de Colores Armónicos .....	62
Software Financiero y Contable Utilizado en el Hotel Los Balcones.....	98
Rutas de Evacuación Hotel Los Balcones.....	100
Productos de las Comunidades Locales .....	112
Información Brindada por el Hotel Los Balcones a los Huéspedes.....	113
Sistemas de Recolección y Riego de Agua Luvia .....	121
Decoración del Hotel Los Balcones.....	124
Dispensadores y Servilletas de Tela que Reducen los Desechos Solidos.....	126
Boletines Mandados al Personal de Gestión de Calidad .....	160
Plantas y Espacios Verdes Hotel Santa Lucia.....	185
Mantelería y Cubertería que Reducen el Consumo de Desechos Solidos.....	187

## Índice de tablas

Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador. ....	40
Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel El Conquistador. ....	49
Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador. ....	54
Registro Fotográfico del Ámbito Sociocultural Hotel El Conquistador. ....	57
Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos. ....	64
Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador. ....	65
Registro Fotográfico Ámbito Ambiental Hotel El Conquistador. ....	91
Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Los Balcones. ....	101
Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel Los Balcones. ....	110
Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Los Balcones. ....	115
Registro Fotográfico del Ámbito Sociocultural Hotel Los Balcones. ....	118
Gráfico de Barras de Consumo de Agua con Valores Pagados. ....	120
Gráfico de Barras de Consumo de Energía con Valores Pagados. ....	122
Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos. ....	127
María Augusta Arcentales López / Karen Ivonne Rea Ruiz	11

Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rain Forest Alliance Hotel Los Balcones. ....	129
Registro Fotográfico Ámbito Ambiental Hotel Los Balcones.....	154
Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía. ....	165
Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel Santa Lucía .....	174
Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía. ....	178
Registro Fotográfico Ámbito Sociocultural Hotel Santa Lucía.....	181
Gráfico de Barras de Consumo de Agua con Valores Pagados. ....	183
Gráfico de Barras de Consumo de Energía con Valores Pagados. ....	184
Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos. ....	188
Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía. ....	190
Registro Fotográfico Ámbito Ambiental Hotel Santa Lucía .....	216
Gráfico de Barras del Ámbito Empresarial de los Hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía.....	222
Gráfico de Barras del Ámbito Sociocultural de los Hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía.....	224
Gráfico de barras del Ámbito Ambiental de los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucia.....	226

## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

María Augusta Arcentales López, autor/a del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible". Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022



---

María Augusta Arcentales López

C.I: 0107346520

## Cláusula de Licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

María Augusta Arcentales López en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible". Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía”, 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 noviembre de 2022



---

María Augusta Arcentales López

C.I: 0107346520

## Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Karen Ivonne Rea Ruiz, autor/a del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 21 de noviembre de 2022



---

Karen Ivonne Rea Ruiz

C.I: 0923187835

## Cláusula de Licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Karen Ivonne Rea Ruiz en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía”, 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 noviembre de 2022



---

Karen Ivonne Rea Ruiz

C.I: 0923187835

## Dedicatoria

Este trabajo de titulación y mi carrera completa se la dedico a mi familia, que me ha apoyado siempre en todo este tiempo que si bien ha sido divertido también ha implicado mucho sacrificio con muchas horas frente a la computadora y fuera de casa, muchas gracias por ser comprensivos con todas mis necesidades y darme la fortaleza para seguir adelante cuando estaba cansada. También se la dedico a mis seis amigas que fueron muchas veces el motor para seguir adelante cuando los tiempos fueron difíciles. Los quiero mucho.

María Augusta Arcentales López

A Dios, a la Virgen y a mis dos angelitos quienes son mi luz y me guían en cada paso que doy.

A mi papá por forjarme con su carácter fuerte y por ser ese ejemplo a seguir de perseverancia, por sus buenos consejos de perseguir mis sueños y de superarme para no ser empleada sino emprendedora y ser mi propio jefe, a mi mamá por brindarme su amor incondicional y su apoyo cuando más lo necesita aunque me haya alcahueteado más cosas que mi papá, quiero dedicar este logro en especial a ellos, yo sé que significa mucho ver a su hija mayor formada y realizada cumpliendo una de las muchas metas que me faltan por cumplir.

Karen Ivonne Rea Ruiz

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por ayudarme en todo y siempre estar pendiente de mi bienestar. Agradezco a todos mis profesores de la carrera por enseñarme siempre con la mejor predisposición aun en tiempos de pandemia, a mi tutora María Augusta Molina por ser de gran apoyo durante todo el desarrollo de este trabajo de titulación. Finalmente agradezco a mi querida amiga Karen Rea por siempre ser comprensible y ayudarme durante toda la carrera, muchas gracias por hacerme reír y estar siempre cuando te necesitaba. Gracias también a mi divertido grupo de seis amigas que son mi compañía en todo este camino.

María Augusta Arcentales López

Quiero agradecer principalmente a mi familia, en especial a mis padres por haber sido ese pilar fundamental en mi vida y por siempre estar conmigo brindándome su apoyo, a mis hermanos que a pesar de nuestras diferencias están ahí cuando más los necesito y sobretodo son los que me impulsan a ser mejor persona porque como su hermana mayor ellos miran un ejemplo en mí y debo hacer las cosas lo mejor que pueda para no defraudarlos. A mi prima que siempre me regañaba cuando me ponía a hacer otras cosas y me desenfocaba de lo principal, a mis tíos que cada que podían me aconsejaban y me preguntaban sobre mi avance en el desarrollo de mi tesis, a mi pareja que sin lugar a duda fue la persona que me sostuvo todo este tiempo en los momentos críticos para no caer y creer en mí. A la Mg. María Augusta Molina, nuestra tutora, quien compartió con nosotras sus conocimientos y supo guiarnos durante todo el transcurso siendo flexible y muy comprensible, a los gerentes de los hoteles por la apertura y por habernos brindado toda la información necesaria para elaborar nuestra tesis y finalmente a mi compañera de tesis Magu que más que eso ha sido mi amiga de aventuras, de fiestas, my partner in the crime, juntas hemos pasado por mucho al igual que mis otras amigas que la U me ha dado, les agradezco infinito por siempre estar #Las7.

Karen Ivonne Rea Ruiz

## INTRODUCCIÓN

La pandemia por la Covid-19 ha afectado al sector turístico a nivel mundial perjudicando principalmente a los establecimientos de alojamiento turístico por falta de huéspedes, sin embargo después de un largo tiempo de pandemia las personas desean salir de sus casas y han empezado a viajar. En consecuencia, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca ha implementado la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” en diferentes sectores del turismo por lo que, este proyecto busca destacar las diferencias de sostenibilidad entre los hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia, así como la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible.

El presente estudio se realizará en los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía. En el capítulo uno se conocerá los procesos de creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” a través de entrevistas dirigidas a funcionarios del Ministerio de Turismo y Fundación de Turismo para Cuenca. En el capítulo dos, de igual manera, se procederá para el diagnóstico de la realidad actual de los hoteles en cuestión respecto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible de la Rainforest Alliance versión 2005 haciendo referencia a los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental pero esta vez entrevistando a los gerentes o a los diferentes cargos de los establecimientos de alojamiento. En el capítulo tres se realizará un análisis comparativo de las buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en los hoteles de estudio donde se evaluará cada uno de los criterios utilizando gráficos de barras con los porcentajes obtenidos en el análisis previo para comparar la situación actual de los mismos.

## Capítulo I

### **PROCESOS DE CREACIÓN DE LA INSIGNIA “CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE” DESARROLLADA POR LA CIUDAD DE CUENCA-ECUADOR.**

En el presente capítulo se conocerá los procesos de creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” desarrollada por la ciudad de Cuenca-Ecuador. En primer lugar, se detallará los antecedentes y las características de la insignia como tal utilizando buscadores bibliográficos para la obtención de la información, luego se procederá a describir todo el proceso que tuvieron que hacer los establecimientos de alojamiento para la obtención de la insignia entrevistando al sector público involucrado como la Fundación de Turismo para Cuenca y el Ministerio de Turismo. Por último, se entrevistará a los gerentes de los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía, como sector privado, para conocer la percepción acerca de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”.

#### **1.1 Antecedentes y Características de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”**

La ciudad de Cuenca es un lugar lleno de potencial sostenible, esto lo demuestra al ser parte de la Red de Ciudades BIDA, esta Red está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, la Nueva Agenda Urbana (Hábitat III), el Acuerdo de París, y las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC, 2021).

El concepto sostenible procura que exista una disminución del gasto de los recursos naturales y socioculturales al mismo tiempo que los recursos económicos aumenten, su implementación en diferentes sectores industriales, gubernamentales y académicos ha originado grandes beneficios (Severiche Sierra et al., 2017).

La OMT define el turismo sostenible como aquel “que tiene 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 anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, s.f.).

Los responsables de crear la insignia fueron: La Fundación Municipal Turismo para Cuenca que es una entidad adscrita de la Alcaldía de Cuenca que se encarga de desarrollar y promocionar la ciudad a nivel nacional e internacional de acuerdo a la planificación nacional (Fundación Municipal Turismo Para Cuenca, 2022). Al igual que el Ministerio de Turismo encargado de ejercer, controlar, planificar, regular, promocionar, etc. a Ecuador como un destino turístico (Gobierno Electrónico, 2022).

Los entes públicos mencionados anteriormente diseñaron un Plan Piloto de reapertura de establecimientos turísticos, para ello, se realizaron inspecciones conjuntas a más de 370 establecimientos turísticos y atractivos que forman parte de la cadena de valor del turismo, campañas promocionales presentando a la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” y la estrategia promocional del destino dirigida al turista tanto nacional como internacional, por último la creación del sitio web [cuencabioseguraysostenible.com](http://cuencabioseguraysostenible.com) que cuenta con siete secciones específicas que son: Gastronomía Andina, Ruta de los caminantes, El primer turista, Cuenca 360, Camino de los Andes, una sección para Blogs y otra para Noticias donde los visitantes podrán conocer más sobre la nueva oferta turística que tiene la ciudad (Alcaldía de Cuenca y Fundación Turismo Cuenca, comunicación personal, febrero 4, 2022).

De acuerdo a la página oficial de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” existen tres establecimientos de alojamiento cuatro estrellas en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con las características necesarias establecidas para este análisis, estos son el Hotel Santa Lucia, Hotel El Conquistador y Hotel Los Balcones, por lo tanto, el trabajo se basará en estos establecimientos (Alcaldía de Cuenca y Fundación de Turismo para Cuenca, 2021).

La insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” consta de dos partes: la primera, Cuenca Ciudad Biosegura, que refleja el esfuerzo de los sectores turísticos, hoteleros, empresariales y del gobierno local para brindar seguridad a los ciudadanos y turistas; la segunda, Ciudad Sostenible, que resalta la planificación territorial, manejo de áreas verdes, conservación del Parque Nacional Cajas, tratamiento y purificación del agua, manejo de desechos sólidos, reciclaje, una movilidad activa, incluyente y ecológica para todos (Romero, 2020).

Según el artículo cinco de la ordenanza que regulaba las medidas temporales de prevención, contención, mitigación y control dentro del cantón Cuenca para la emergencia sanitaria por la Covid-19 establece que “Los establecimientos de categoría turística deberán obtener la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible, implementada por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, de conformidad al procedimiento establecido por la institución” (Consejo Municipal De Cuenca, 2020).

Sin embargo, en la actualidad la página oficial destinada para la insignia “Cuenca Biosegura y sostenible” ha sido modificada, pues el Ministerio de Turismo se ha enfocado en crear nuevos proyectos turísticos que ayuden a atraer a más personas a los diferentes destinos dentro de Ecuador.

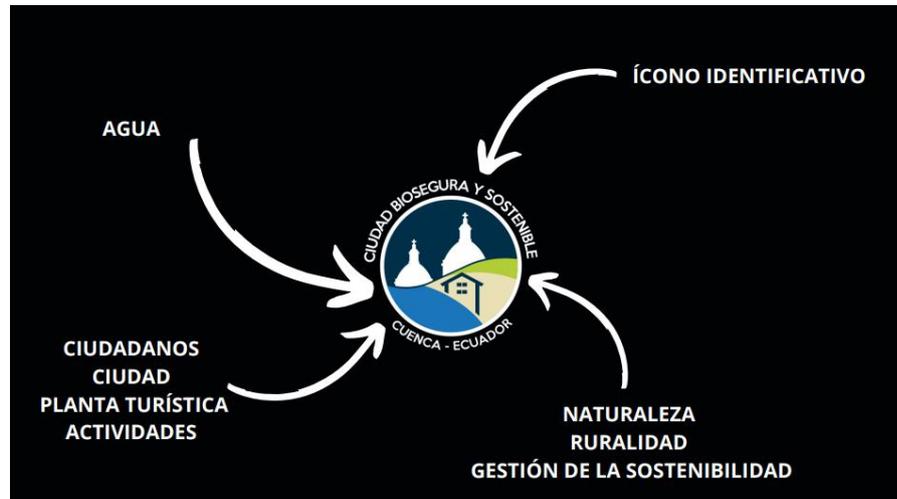
La insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” fue una de las formas en las que la Fundación de Turismo para Cuenca propuso para la reactivación del sector turístico, esto lo explicó el alcalde Pedro Palacios que considera que esta iniciativa además de otras planteadas son unas “vías efectivas para la reactivación de estos sectores” (Municipalidad de Cuenca, 2021) para promover la belleza de la ciudad motivando a las personas a visitar Cuenca.

De acuerdo a la Alcaldía de Cuenca y la Fundación de Turismo para Cuenca (comunicación personal, febrero 4, 2022) la insignia se desarrolló con el objetivo de generar en la ciudad un lugar con espacio y destino bioseguro dirigido a turistas a través de modelos sostenibles adaptados a la región.

Como se puede observar en la Figura 1, la imagen que identifica a la insignia se divide en cuatro partes, la primera parte muestra las cúpulas como el símbolo de la ciudad, la siguiente es la parte relacionada a la naturaleza o la ruralidad, también se evidencia como parte importante el agua y finalmente los ciudadanos que son los gestores y quienes se encargan de poner en práctica esta insignia.

Figura 1

*Partes de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”*



Fuente: Reproducida de Cuenca Biosegura y Sostenible, de Alcaldía de Cuenca y la Fundación de turismo para Cuenca, 2020. Presentación Insignia.

## **1.2 Descripción del Proceso para la Obtención de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” en los Establecimientos de Alojamiento.**

El proceso para la obtención de la insignia inició principalmente con el desarrollo de un protocolo de bioseguridad elaborado por la entidad rectora de turismo que en este caso es el Ministerio de Turismo, luego la alcaldía de Cuenca en el año 2021 lanzó y aprobó la “ordenanza que regula las medidas temporales de prevención, contención, mitigación y control dentro del cantón Cuenca para la emergencia sanitaria por la Covid-19 donde en el artículo cinco se describen las “disposiciones obligatorias para actividades económicas en establecimientos turísticos y no turísticos””. A continuación, se muestra dicho artículo:

**Artículo 5.- Disposiciones obligatorias para actividades económicas en establecimientos turísticos y no turísticos.** - Son de obligatorio cumplimiento las siguientes disposiciones para los establecimientos regulados en función de las competencias y atribuciones conferidas al GAD Municipal, para efectos de la aplicación del presente artículo se considerarán las siguientes actividades:

Actividades turísticas: alojamiento, alimentos y bebidas, transporte turístico, operación e intermediación turística y organizadoras de eventos, congresos y convenciones, se exceptúan bares y discotecas.

Actividades económicas reguladas por el Ministerio de Gobierno a través de las intendencias y comisarías de policía.

**a)** Cumplir con la implementación de protocolos elaborados y aprobados por el Ministerio de Turismo, COE Nacional y Cantonal.

**b)** Funcionar con un aforo máximo inicial del 50%; el horario de atención será desde 05h00 hasta las 24h00, con excepción de los establecimientos de alojamiento, que pueden operar las 24 horas.

**c)** Hacer cumplir, dentro de los establecimientos, obligatoriamente las medidas de bioseguridad, tales como: uso de mascarilla, distanciamiento físico de al menos dos metros entre personas,

Los establecimientos de categoría turística deberán obtener la insignia Cuenca Biosegura y Sostenible, implementada por la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, de conformidad al procedimiento establecido por la institución.

Posteriormente, habiendo cumplido con todos los requisitos se contactaron con el Ministerio de Turismo para que les realicen las inspecciones pertinentes con un Check-List (Ver Anexo 1, Pág. 235) donde las partes a evaluar fueron el manejo de medidas de protección para el personal, protocolo de arribo al establecimiento, medidas de información al viajero, recepción de los huéspedes en el lobby, servicio técnico y mantenimiento, servicio de alimentación, servicio de limpieza y desinfección y gerencia y manejo organizacional. Una vez realizado todo el proceso se les hizo la entrega del sello para que el establecimiento de alojamiento pueda abrir sus puertas y brindar un servicio de calidad pero sobre todo seguro.

De acuerdo al Ministerio de Turismo la parte sostenible es propia de la insignia ya que cuando se habla de bioseguridad se garantiza las generaciones futuras de tal manera que se puede obtener un destino a futuro con impactos menores. Cabe mencionar que la insignia

“Cuenca Biosegura y Sostenible” no tiene estándares establecidos en el tema de sostenibilidad, se enfoca más en la parte biosegura como se evidencia con el Check-List en el anexo uno donde solo existen criterios de evaluación en bioseguridad.

**Figura 2**

*Entrevista Ministerio de Turismo*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### **1.3 Percepción del Sector Privado Acerca de la Creación de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”**

#### **1.3.1 Hotel El Conquistador**

El Sr. Patricio Freire, ex gerente del Hotel El Conquistador, cree que las insignias como “Cuenca Biosegura y Sostenible” o sellos de calidad/seguridad son importantes porque generan confianza en el turista y ayuda a la imagen de la ciudad además, explica que aunque nunca recibió ningún comentario o sugerencia por parte de los huéspedes acerca de la bioseguridad o la sostenibilidad el establecimiento que él dirigió decidió iniciar con el proceso para la obtención de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” debido a que es un tema de responsabilidad social. Comenta también que a raíz de la obtención de la insignia se obtuvo

# UCUENCA

un beneficio mutuo, tanto para el empresario como para el turista y también se presentaron dos cambios, el primero fue que el turista conocía que está en un lugar en el que siguen protocolos de bioseguridad y el segundo fue la obtención de un personal capacitado. Por otro lado, los clientes internos sabían que estaban contribuyendo para que tanto ellos como el cliente externo estén y se sientan en un lugar en el cual se siguen procesos para minimizar y evitar el contagio. Adicionalmente, sugiere a los demás alojamientos que desean obtener la insignia que se sumen a esta y otras iniciativas de mejora y a los entes públicos como la Fundación de Turismo para Cuenca o el Ministerio de Turismo que sigan desarrollando más de este tipo y que haya actualizaciones de las ya existentes ya que considera que las mismas son muy importantes siempre y cuando no se queden solamente en papel y haya un seguimiento y una mejora continua.

Para finalizar, el Sr. Freire cree que las medidas para la obtención de la insignia deben ser continuas, recalca que, el hecho de que la mayor parte de la población esté vacunada hace que las medidas disminuyan, pero no por esto se deben olvidar algunos protocolos básicos.

## Figura 3

*Entrevista Hotel El Conquistador*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

## **1.3.2 Hotel Los Balcones**

El ingeniero Henry Ordoñez, administrador del hotel Los Balcones, personalmente piensa que la creación de la insignia por parte de los entes públicos involucrados fue una buena opción siendo un factor diferenciador del resto de las ciudades, el porcentaje de aceptación como sello de bioseguridad a nivel ciudad no fue del todo beneficioso ya que no se sabe si influyó en el incremento de la ocupación hotelera del sector, cabe mencionar que en su hotel no hizo mayor diferencia ya que manejan procesos propios previamente establecidos. Sin embargo, todo sello ayuda a los establecimientos de alojamiento a tener muy buenos procesos, procedimientos y adecuar sus instalaciones para un mejor servicio. También es partidario de que la insignia funcionó para la ciudad, es decir, si la ciudad se presenta como un destino bioseguro y sostenible todos los establecimientos de alojamiento se benefician de aquello y las personas se sienten seguras al hacer uso de sus servicios; Por otro lado, han recibido buenas críticas por parte de los huéspedes con respecto a la optimización de recursos además, incentivan al buen uso de los diferentes espacios dentro de la habitación como el ahorro de energía, del agua, de la lencería, etc.

El hotel Los Balcones optó por iniciar con el proceso de la obtención de la insignia principalmente por mejorar sus servicios ya que se trata de un tema de salud y bioseguridad por la situación de la pandemia, adicionalmente vio una iniciativa por parte del gobierno local para reactivar el sector turístico y especialmente el hotelero apoyando así en la promoción como ciudad biosegura y sostenible beneficiándose de cierta manera en las ventas de habitaciones pero no con un porcentaje considerable debido a que la creación de la insignia ayudó de manera general a la ciudad como tal más no directamente a los establecimientos hoteleros. En relación al cliente interno se notó una aceptación positiva ya que se sentían seguros trabajando en las instalaciones del hotel.

Por último, el Ing. Ordoñez recomienda a los establecimientos de alojamiento que se inscriban para obtener el sello porque ayuda a tener un poco más de control y a mejorar actividades y procesos propios del hotel, hace énfasis en que la obtención del mismo no

# UCUENCA

significa que va a tener ventas, pero si ayuda como organización de la empresa. También indica que no es necesario crear más insignias de este tipo pero si considera que se debe fortalecer a los sellos que ya se tiene, hacerlos más sólidos con una base de certificación y con alcances tanto nacionales como internacionales por ende, considera que estos sellos si son importantes para los establecimientos de alojamiento turístico, desafortunadamente, al día de hoy no se está dando el seguimiento correspondiente como al inicio de la pandemia, señala, que si se están cumpliendo con los requisitos pero no en su totalidad.

### **1.3.3 Hotel Santa Lucía**

El Ing. Cornelio Vintimilla, gerente general de Sociedad Gourmet, comenta que la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” ha aportado en la generación de confianza en comensales locales, expresa que ellos trabajan con estándares internacionales que les han ayudado a llamar la atención de huéspedes de otros países, pues ellos estaban sobre calificados para los requisitos requeridos por la insignia pero a raíz de la pandemia por la Covid-19 el establecimiento se concentró más en huéspedes nacionales debido a que antes la mayoría de personas alojadas eran extranjeras, por lo tanto, la empresa decidió obtener la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. También comenta que el Hotel Santa Lucia fue el primer establecimiento en obtener la insignia en la ciudad de Cuenca por ende, no se percibió un cambio de ocupación antes y después de la insignia, además, expresa que la ocupación del hotel se ha visto afectada por las olas de contagio que se han dado por la Covid-19, razón por la cual el establecimiento ha tenido más ocupación cuando se presentaron menos incidencia de contagios a nivel tanto nacional como internacional.

El cambio para el establecimiento a raíz de la obtención de la insignia ha repercutido en una mayor acogida por parte de consumidores locales que se sienten más cómodos de estar en un lugar que cumple con todas las regulaciones en cuanto a bioseguridad. Aunque de acuerdo al gerente el cumplimiento de las medidas ha disminuido en su rigurosidad, puesto que, en la actualidad gran parte de estas medidas ya no se cumplen. El Ing. Vintimilla menciona que los huéspedes se sienten más cómodos y satisfechos al observar que se ejecutan con las medidas de bioseguridad, por este motivo aconseja que los establecimientos de alojamiento deben obtener esta insignia, no obstante él cree que ya no se deberían crear más insignias respecto a temas de bioseguridad y sostenibilidad ya que los entes públicos como la Fundación de Turismo para Cuenca o el Ministerio de Turismo deberían enfocarse en promover el destino como tal porque es necesario más visitantes para la ciudad de Cuenca. Finalmente, Él cree que las insignias globales tienen mayor alcance que las locales,

# UCUENCA

pues las personas extranjeras dan más importancia a las insignias conocidas a nivel internacional.

Luego del desarrollo del presente capítulo cuyo objetivo fue conocer los procesos de creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” desarrollada por la ciudad de Cuenca-Ecuador se ha cumplido debido a que tanto los entes públicos como privados involucrados dieron la apertura para brindar la información necesaria accediendo a que se les entrevistara como se puede constatar en los puntos: 1.2. Descripción del Proceso para la Obtención de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” en los Establecimientos de Alojamiento y 1.3. Percepción del Sector Privado Acerca de la Creación de la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”.

### **DIAGNÓSTICO DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN HOTELES CUATRO ESTRELLAS DEL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE CUENCA- ECUADOR QUE CUENTAN CON LA INSIGNIA “CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE”**

En el capítulo II se diagnosticará la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía que están ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador y que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”, para ello se tomará en cuenta los criterios y estándares reconocidos por la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible versión 2005 de la Rainforest Alliance detallando los indicadores que se derivan de cada sub criterio y a su vez puntuarlas para posteriormente realizar una valoración porcentual con base a los criterios obligatorios cumplidos, cumplidos parcialmente y no cumplidos por dichos establecimientos. Para obtener la valoración porcentual respecto al cumplimiento de dichos estándares, se realizará una regla de tres con el total de los criterios valorados por la suma de los criterios cumplidos y cumplidos parcialmente, si el establecimiento cumple con todos los criterios obtendrá una valoración del 100% y no será necesario realizar la respectiva operación matemática.

#### **2.1 Caso: Hotel El Conquistador**

##### **2.1.1 *Ámbito Empresarial***

###### **2.1.1.1 Gestión de la Sostenibilidad.**

###### ***Política de Sostenibilidad***

En este apartado el hotel El Conquistador no cuenta con una política de sostenibilidad establecida, no se han planteado una misión empresarial concreta que haga realidad la visión, por ende, todas las acciones empresariales no pueden cumplir con los valores definidos ni que respondan a políticas y normas claras y definidas.

## ***Política Empresarial***

El hotel El Conquistador no cuenta con política empresarial donde se determine las reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas, para cada proceso y procedimiento debido a que el hotel está pasando por una transición y están reestructurando toda la parte administrativa esto se debe a que la empresa cuenta con una nueva administración y están en proceso de cambio, en consecuencia, no cuentan con un registro donde respalden todas las descripciones y manuales de puestos de la empresa.

## ***Planificación***

El hotel El Conquistador no maneja de manera clara su producto y servicio, además, para una buena planificación dentro de su establecimiento, no cuentan con programas y procesos que se enfoquen en las diferentes funciones que debe realizar cada departamento y cada uno de los empleados, sin embargo, actúan de manera inmediata ante cualquier situación con ayuda de terceros para así generar planes de acción y resultados positivos ante algún evento fortuito.

### 2.1.1.2 Gestión de la Calidad

El hotel El Conquistador no cuenta con un sistema de autoevaluación para determinar las áreas que necesitan mejoras, sin embargo, realizan reuniones periódicas con todos los departamentos y socializan el tema de quejas, de servicio al cliente, de comentarios en los diferentes canales de distribución con los que trabajan llevando un registro en bitácoras de todos los temas tratados y de las mejorías que se debe hacer para tomar acciones correctivas ante esas situaciones. Por otro lado, no cuentan con manuales de calidad donde establezcan los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada. Cabe mencionar, que si cuentan con un reglamento interno netamente de la parte operativa del establecimiento.

#### Figura 4

*Reglamento Interno de Trabajo Hotel El Conquistador*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

#### **Procesos y Procedimientos**

El hotel El Conquistador ha trabajado en la creación de listados tanto de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo como del personal que tendrá a su cargo la implementación de las mismas, tienen especificado la descripción de los objetivos y metas que buscan alcanzar siendo el principal objetivo ofrecer el servicio de calidad además, en estos se detallan los pasos específicos que tienen que darse en cada

actividad, desafortunadamente no tienen establecidos cronogramas de tiempos que implica cada una, ni un calendario con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase; cabe mencionar, que este material no está elaborado con cuadros e imágenes que apoyen al entendimiento del proceso o procedimiento.

## ***Administración y Dirección***

El hotel El Conquistador cuenta con un departamento administrativo que se encarga de coordinar sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y la gestión función de la sostenibilidad y de la calidad. Cuentan con un plan de trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa, integran todas las áreas hacia objetivos y metas comunes pero no cuentan con cronogramas, procesos y procedimientos en dicho plan de trabajo. Las tomas de decisiones se centran básicamente en los deseos y pensamientos por parte de la gerencia donde se analiza la competencia y se realizan buenas inversiones para la obtención de excelentes resultados más no se centran en el estudio de negocio.

## ***Suministros y Proveedores***

El hotel El Conquistador tiene buena relación y colaboración con sus proveedores a través de canales de comunicación adecuados para posteriormente obtener los productos deseados de la mejor calidad y precio. Actualmente, trabajan con muy pocos la mayoría son recomendados por terceros, sin embargo, no cuentan con una política específica en cuanto a sus proveedores simplemente se fijan en la calidad y el precio del producto. No cuentan con un manual de proveedores donde se detalle paso a paso el procedimiento a seguir para contactarse y hacer el pedido.

## ***Monitoreo y Acciones Correctivas***

El hotel El Conquistador no determina de manera muy clara los aspectos que deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios sean de calidad. Sin embargo, existe un monitoreo constante basado en la observación, proceso en el cual se hace un

registro por escrito de las cosas por mejorar y se pone en discusión en las reuniones mensuales con todos los departamentos involucrados para realizar las acciones correctivas correspondientes. Con ello, se determina el cumplimiento de cada proceso y procedimiento, en caso de existir incumplimiento se realizan sanciones que están previamente establecidas en el reglamento interno del establecimiento. Cabe mencionar que los aspectos a ser evaluados como la calidad, precisión y los diferentes tipos de servicios ya son conocidos por todo el personal que labora en el establecimiento, a veces es de manera verbal o por escrito y el procedimiento es sencillo y de fácil entendimiento.

### **2.1.1.3 Gestión de Recursos Humanos**

La convocatoria para el reclutamiento de personal se hace mediante plataformas digitales o desde Facebook cuando hay vacantes y siempre pasan por dos filtros las carpetas preseleccionadas, primero por la persona al mando de la parte administrativa y luego por la dueña del hotel. Se tiene en cuenta la experiencia previa, atención al cliente y se da prioridad a las personas profesionales en la rama hotelera o turística. Esto implica que conocen a cada colaborador y que realizan un análisis observacional que consiste en pasar un período de prueba durante tres días, en caso de que sea para el departamento de recepción son diez días para observar cómo es su comportamiento, como contesta llamadas y el trato con el cliente identificando así lo que cada colaborador puede hacer ahora y en un futuro, en función de sus capacidades, se le hace inducción al manejo del sistema y sobre procedimientos como el Check-in y Check-out. Por el momento no han proyectado sus competencias actuales al nivel que puede llegar a alcanzar en un tiempo definido, pero si toman en consideración el cargo que contempla mayor dificultad en sus labores para proyectarlos a aprender nuevos temas y realizar nuevas cosas en la parte administrativa. No desarrollan un plan de formación para cada colaborador, por ende, no realizan capacitaciones al personal, pero lo están contemplando. Si manejan información del personal en un archivo el cual les permite tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.

## ***Manuales y Procedimientos***

El hotel El Conquistador dispone de un manual para cada puesto de trabajo en su empresa, en el cual detalla las responsabilidades que se esperan del mismo y los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal. En este manual se encuentra los procedimientos en cuanto al uso del sistema en recepción, procesos de Check-in y Check-out, facturación, cuadros de caja, etc.; sin embargo, en atención al cliente o recepción de llamadas no se ha elaborado aún ese tipo de procesos y procedimientos. Conforme vayan surgiendo novedades u observaciones de huéspedes o de los mismos empleados se van modificando estos manuales buscando de tal manera nuevas soluciones simples y rápidas para poder ofrecer un mejor servicio.

## ***Capacitación de Personal***

Como anteriormente se menciona, no realizan capacitaciones al personal, sin embargo, motivan a sus colaboradores mediante la elaboración de eventos sociales creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa.

## ***Evaluación de Desempeño***

En el hotel no se realiza evaluaciones de desempeño al personal, pero si retroalimentan a sus trabajadores recordándoles temas puntuales tratados en anteriores situaciones estableciendo un acuerdo común y acciones correctivas y/o preventivas que puedan surgir a raíz de problemáticas.

### **2.1.1.4 Gestión Financiera Contable**

#### ***Sistema Financiero y Contable***

El hotel cuenta con una ayuda externa para la gestión financiera contable, contrata a una persona especialista en ingeniería comercial que visita el establecimiento dos horas diarias donde revisan los balances generales, declaraciones al SRI, etc. Al momento no desarrollan un programa de capacitación en temas financieros y contables y tampoco cuentan

con un manual de procedimientos, sin embargo, en el manual del manejo del sistema tienen a grandes rasgos el tema de ingresos de facturas o como hacer pagos. La persona contratada en esta área realiza auditorías externas de las áreas financieras contables cada seis meses.

## ***Presupuesto***

El hotel El Conquistador realiza un presupuesto general de toda la empresa elaborando períodos concretos de tiempo que sirven para la evaluación y seguimiento de las acciones empresariales. En este análisis del presupuesto se detalla el uso de todos los recursos económicos de la operación del hotel destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc. y se especifica el uso de los mismos.

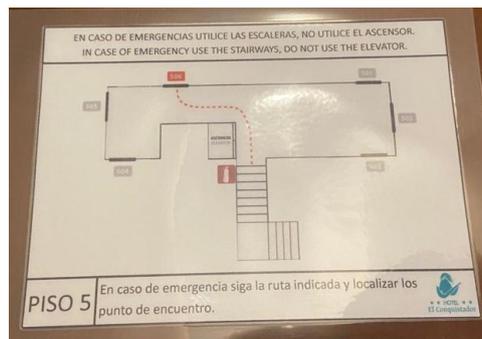
### **2.1.1.5 Gestión de Seguridad**

El hotel se encuentra ubicado en una zona de peligro porque las calles en donde está emplazado es concurrida por personas antisociales que pueden atentar contra la seguridad de sus huéspedes, es por ello, que identifican los riesgos y elaboran “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas, gracias a ello han considerado que deben contratar a una persona de seguridad para poder evitar cualquier inconveniente haciendo énfasis en el área de recepción ya que hay solo una persona encargada y por las noches se torna un ambiente desagradable. El hotel forma parte de un grupo de hoteleros cuencanos en WhatsApp donde se advierten de cualquier hecho ilícito por parte de personas que visitan la ciudad. El hotel realiza un análisis externo y con base a ello busca asesoramiento profesional en aquellas áreas que requieran soluciones técnicas específicas como el área de recepción. La mala reputación es un gran problema para el hotel esto se debe a las anteriores administraciones, en consecuencia, no han podido coordinar con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar en la seguridad de manera conjunta. No contratan especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos. Tampoco aplican una matriz de riesgos y amenaza, no

implementan dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos y no realizan auditorías internas de seguridad. Cabe destacar que trabajan en conjunto con la empresa INDUTEC el cual realiza programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.

**Figura 5**

*Vías de evacuación Hotel El Conquistador*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

## 2.1.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo

### **Comunicación**

El hotel trabaja con una persona especializada en marketing siendo este un servicio externo que el hotel contrata para que le ayude a la definición clara del producto y servicio destacando las características especiales y atractivas que posee la empresa para cada segmento del mercado, desafortunadamente no incorporan el tema de la sostenibilidad.

### **Mercadeo**

Actualmente no cuentan con un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa, pero sí disponen de objetivos concretos de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo. Se han planteado una meta de aumentar 1000 dólares en ventas, desde enero llevan observando un incremento notorio hasta el mes de marzo y para mayo pretenden alcanzar los 2000 dólares. El sistema arroja todas las estadísticas y reportes sobre los gastos

# UCUENCA

y ganancias mensuales donde pueden compararlos con resultados de años anteriores y así se mantienen al día en las acciones de mercadeo y publicidad. Anteriormente, se hace mención que la sostenibilidad no forma parte del marketing del establecimiento, por ende, no lo utilizan como un distintivo de su producto.

**Tabla 1**

*Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador.*

<b>Ámbito Empresarial</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>1.Gestión de la sostenibilidad</b>	<b>1.1 Política de sostenibilidad</b>	Desarrolle una visión y una política de sostenibilidad empresarial.			X
		Tenga una misión empresarial concreta que haga realidad la visión.			X
		Haga que todas las acciones empresariales cumplan con los valores definidos.			X
		Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas.			X
		Establezca que todas las acciones empresariales cumplan los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.			X
	<b>1.2 Políticas Empresariales</b>	Determine reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.			X
		Establezca reglas y normas para cada proceso y procedimiento.			X
		Documente lo anterior en las descripciones y manuales de puestos de la empresa.			X
	<b>1.3 Planificación</b>	Defina de manera clara su producto y servicio para saber cuáles recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo.			X

		Establezca políticas y procedimientos financieros que faciliten sus planes de acción			X
		Organice su personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.			X
		Realice unas sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.			X
		Diseñe planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.	X		
<b>2. Gestión de Calidad</b>		Implemente un sistema de auto-evaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.			X
		Redacte "Manuales de Calidad" que definan los estándares que se han planificado.			X
		Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.			X
		Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la empresa mantenga los estándares determinados			X
		Un listado detallado de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo.	X		
		La descripción específica de los objetivos y metas que se buscan alcanzar.	X		
		El cronograma de tiempos para realizar las acciones.			X
		Un listado del personal que tendrá a su cargo la implementación de las acciones.	X		
		Los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad.	X		

	<b>2.1 Procesos y Procedimientos</b>	Un calendario, con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase.			X
		Determinar la responsabilidad de cada uno, en cada acción.	X		
		Describir cada actividad y cada programa en cuadros e imágenes que apoyen el entendimiento del proceso o procedimiento.			X
		Establecer el tipo, cantidad, formato y calidad de los reportes que se generarán en cada actividad o programa.		X	
	<b>2.2 Administración y Dirección</b>	Coordine sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad.	X		
		Desarrolle un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.	X		
		Integre las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.	X		
		Tome decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.	X		
		Coordine con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales, financieros y comerciales, tanto de la empresa como de los proveedores para que sean congruentes y coincidan en sus puntos más importantes, tales como: tiempos de crédito, sistemas de pago-cobro, políticas y tiempos de despacho, entre otros.	X		
		Organice con los proveedores toda la información, puesto que la información entre la empresa y los proveedores debe ser clara y asertiva. Mantener información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta, debe ser parte de la comunicación con los proveedores.	X		

	<b>2.3 Suministros y Proveedores</b>	Establezca acuerdo con los proveedores a nivel de interacción. La logística de pedidos, despachos, entregas, fechas, tiempos, lugares, etc. debe ser coordinado entre la empresa y el proveedor. Los procesos y procedimientos de ambas partes deben ser complementarios para que se beneficien del trabajo conjunto.	X		
		Especifique políticas para la selección de proveedores. Debe existir una política clara para la contratación y compra a proveedores, con el fin de garantizar un suministro adecuado de insumos. La selección de proveedores locales y de productos de bajo impacto ambiental debe estar contemplada en dicha política de compras.			X
	<b>2.4 Monitoreo y acciones correctivas</b>	Defina cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.			X
		Especifique los aspectos que debe monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos son los adecuados para lograr sus objetivos.		X	
		Determine el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.		X	
		El monitoreo debe realizarse permanentemente, durante todo el transcurso del proyecto y debe ser lo más sencillo posible. Los factores críticos que se evaluarán en cada proceso y procedimiento, deben ser definidos de antemano.	X		
		Simplifique los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que dé fácil interpretación para todos los participantes.	X		
		Transforme los resultados del monitoreo, en forma inmediata, en acciones correctivas y/o preventivas que le permitan mejorar sus resultados.	X		
		Conozca a cada colaborador, su historia y su presente. Hacer análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros.	X		

<b>3. Gestión de Recursos Humanos</b>		Identifique lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades. Proyectar sus competencias actuales al nivel que puede llegar a alcanzar o que deseamos que tenga en un tiempo definido.	X		
		Determine la distancia/diferencia que existe entre lo que el puesto demanda actualmente y lo que el colaborador hace efectivamente, para definir las acciones correctivas y de capacitación para llevarlo a su nivel de máxima competencia.	X		
		Desarrolle un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia.			X
		Maneje información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata. Tome en cuenta los aspectos humanos, económicos, sociales, operativos, administrativos y técnicos.	X		
	<b>3.1 Manuales y procedimientos</b>	Desarrolle un manual para cada puesto de trabajo en su empresa, en el cual detalle las responsabilidades que se esperan del mismo.	X		
		Detalle de manera clara y precisa los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal, para que surjan dudas sobre el modo de realización.	X		
		Capacite a las personas, por medio de la utilización del Manual de Puestos y realice consultas periódicas para valorar la pertinencia y utilidad de estos manuales.			X
		Incorpore las sugerencias que sean pertinentes en estos manuales para que estén actualizados siempre.	X		
		Proporcione oportunidades a su personal para un continuo desarrollo no sólo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones para las que el colaborador puede ser considerado.			X

	<b>3.2 Capacitación de personal</b>	Cambie la actitud de sus trabajadores, creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.	X		
	<b>3.3 Evaluación de desempeño</b>	Haga evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) y permita que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación. Retroalimenta a sus trabajadores y establece de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.	X		
		Los principales elementos a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño son: Calidad de trabajo y cantidad de trabajo de cada área empresarial y de cada trabajador.	X		
		Conocimiento del puesto, iniciativa. Cómo planifica y controla el área/trabajador el uso de recursos y control de costos.	X		
		Relaciones con los compañeros, con los superiores, con los inferiores y con el público. Liderazgo, dirección y desarrollo de los subordinados.	X		
<b>4.Gestión Financiera Contable</b>	<b>4.1 Sistema Financiero y Contable</b>	Contrate personal profesional en el campo financiero y contable, así como asesores profesionales, certificados en cada área.	X		
		Desarrolle un programa de capacitación en temas financieros y contables, que le permita atender las áreas débiles en la gestión de la empresa.			X
		Implemente un Manual de Procedimientos financieros y contables que le asista al realizar monitoreos periódicos, para que cuente con información oportuna en la toma de decisiones.			X
		Realice auditorías externas de las áreas financieras contables.	X		
	<b>4.2 Presupuesto</b>	Presupuesto general de toda la empresa.	X		
		Se elaboran para períodos concretos de tiempo y sirven para la evaluación y seguimiento de las acciones empresariales.	X		

		Detallan el uso de todos los recursos económicos de la operación de la empresa.	X		
		Especifican el uso de los recursos económicos destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc.	X		
<b>5. Gestión de Seguridad</b>		Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.	X		
		Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.		X	
		Identifique los diferentes peligros (reales y potenciales) que puedan afectar a la empresa, a sus trabajadores y a los visitantes.		X	
		Desarrolle planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.	X		
		Realice planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades.).	X		
		Lleve a cabo planes preventivos y comuníquese los a los trabajadores y a los visitantes.	X		
		Busque asesoramiento profesional en aquellas áreas que requieran soluciones técnicas específicas.	X		
		Invierta en el programa de seguridad, capacite a su personal y realice actualizaciones periódicas.		X	
		Coordine con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad.			X
		Contrate especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos.			X
Aplique una matriz de riesgos y amenazas e implemente dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.			X		

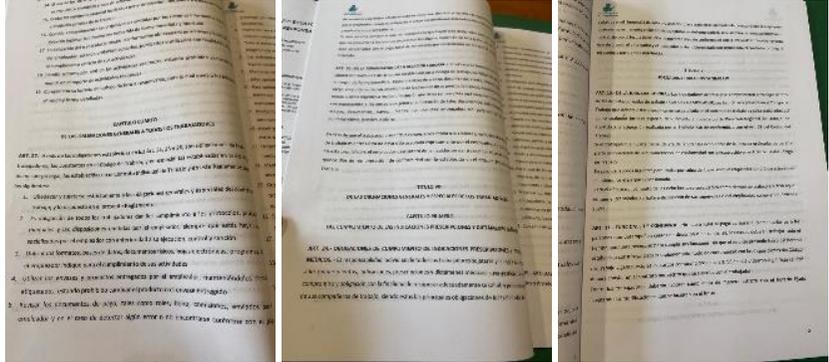
		Realice “auditorías internas de seguridad” en forma periódica y constante.			X	
		Verifique la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa.	X			
		Implemente programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.	X			
<b>6.Gestión de comunicación y mercadeo</b>	<b>6.1 Comunicación</b>	Trabaje con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado.	X			
		Incorpore el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.			X	
	<b>6.2 Mercadeo</b>	Desarrolle un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrate los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.			X	
		Tenga objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.	X			
		Posea un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad.	X			
		Utilice sus esfuerzos de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.			X	
	<b>Valor Total</b>			<b>47/83</b>		
	<b>Porcentaje</b>			<b>57%</b>		

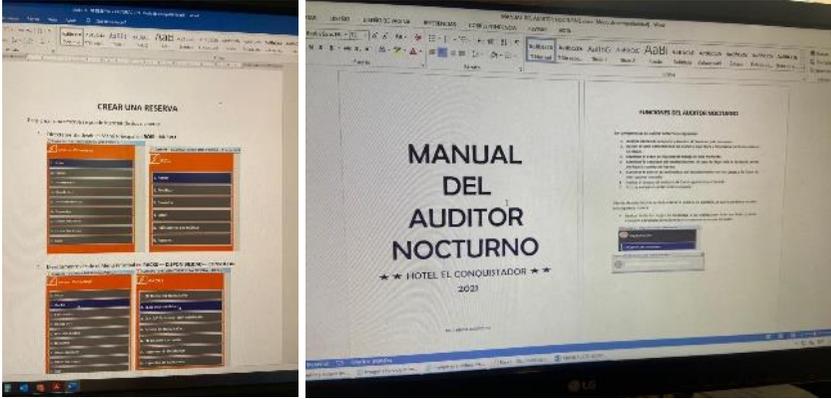
Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel El Conquistador dentro su ámbito empresarial. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 57%, el 43% faltante que se inclina más a la gestión de la sostenibilidad y de la calidad es debido a que le falta implementar políticas tanto empresariales como ambientales para que la empresa tenga objetivos planteados y metas a corto o largo plazo, por ende, una dirección clara de a dónde quieren llegar. Cabe mencionar que tampoco tienen un plan de autoevaluación para identificar las áreas que requieren mejoras o cambios para un mejor servicio.

**Tabla 2**

*Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel El Conquistador.*

Criterios	Sub criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Gestión de Sostenibilidad</b></p>	<p>1. Política de Sostenibilidad</p> <p>2. Política Empresarial</p> <p>3. Planificación</p>	<p align="center">No hay Registro</p>
<p align="center"><b>Gestión de Calidad</b></p>	<p>1. Procesos y Procedimientos</p> <p>2. Administración y Dirección</p> <p>3. Suministros y Proveedores</p> <p>4. Monitoreo y Acciones Correctivas</p>	

<p><b>Gestión de Recursos Humanos</b></p>	<p>1. Manuales y Procedimientos 2. Capacitación del Personal 3. Evaluación del Desempeño</p>	
<p><b>Gestión del Sistema Financiero</b></p>	<p>1. Sistema Financiero y Contable 2. Presupuesto</p>	
<p><b>Gestión de Seguridad</b></p>		
<p><b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b></p>	<p>1. Comunicación 2. Mercadeo</p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

## **2.1.2 *Ámbito Sociocultural***

### **2.1.2.1 Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad**

El hotel no tiene definido una política enfocada al desarrollo local donde se fomente el respeto y la ayuda a la comunidad, no se ha realizado ningún tipo de estudio, aparte del empresarial, para saber cuál es la opinión de las comunidades que se establecen alrededor del hotel. Cabe mencionar que no tienen ninguna vinculación con empresas relacionadas a la productividad turística, por ende, no realizan promociones ni auspician productos de la comunidad local, además, no apoyan a la planificación y realización de objetivos de desarrollo comunitario y carecen de programas de capacitación a la misma.

### **2.1.2.2 Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones locales**

No se ha tomado en cuenta una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, de etnia, de personas con capacidades especiales, entre otras, debido a que en el proceso de reclutamiento del personal no llegan hojas de vida con ese tipo de condición, además, el hotel considera principalmente la formación académica que corresponda al área hotelera y están totalmente abiertos a contratar personal con cualquier tipo de capacidad especial siempre y cuando este pase por un proceso de observación donde será capacitado, evaluado y posteriormente los resultados serán analizados para la toma de decisión siendo equitativos en el género. La relación que el hotel El Conquistador tiene con la comunidad local no es amigable debido a que la administración anterior se ha encargado de que tengan una mala reputación por lo que el hotel gestiona cualquier tipo de evento individualmente. Además el turista conoce ciertos comportamientos y como es el funcionamiento de la localidad que va a visitar, es decir, tiene información de horarios por tema de seguridad en los que puede salir, zonas de riesgo que no pueden circular como el mercado 9 de Octubre o por el terminal terrestre a altas horas de la noche y que haga uso de

transporte seguro, de esta manera se puede lograr una valiosa experiencia en el ambiente sociocultural.

### **2.1.2.3 La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones**

El hotel recomienda a los turistas ciertos lugares que muestran las raíces y culturas propias de la zona siendo un claro ejemplo el Museo Pumapungo y las Ruinas de Ingapirca de tal manera que ayuda a la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales, desafortunadamente no realizan encuentros con la comunidad local para que los huéspedes puedan disfrutar de la cultura local.

### **2.1.2.4 Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico**

El hotel no promueve el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona, sin embargo, trabajan con un proveedor de pies de camas que elabora su producto de manera artesanal creando así un atractivo de interés y a su vez fortaleciendo los ingresos locales ya que los turistas se muestran muy interesados y el hotel les otorga el contacto para que puedan comprar el producto. Por otro lado, el hotel incentiva a los turistas para que conozcan y compartan la riqueza de danzas y música de la zona cuando hay desfiles como el Pase del Niño Viajero o les dan información de la agenda cultural que se está llevando a cabo en ese momento.

No incluyen ni en folletos ni en los miembros de operación otras lenguas nativas, dejando de lado la promoción del aprendizaje de la misma y de espacios que permitan el intercambio cultural.

Figura 6

Publicidad de Eventos Culturales Hotel El Conquistador



Fuente: Hotel El Conquistador, 2022.

**Tabla 3**

*Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador.*

<b>Ámbito Sociocultural</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad</b>		Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local			X
		Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente			X
		Promocione y auspicie la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad			X
		Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario			X
		Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local		X	
<b>Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales</b>	Política de contratación de personal que promueva la equidad de género	Elabore una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.		X	
		Apoye la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad, por ello promueva la integración entre ambas, mediante la participación mutua en programas sociales, deportivos o culturales.			X

	Creación de un ambiente amigable entre la empresa	El turista debe conocer, con la ayuda de la empresa, los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita. En estos códigos, se debe presentar lo que se espera del turista, lo que se espera de la comunidad y aquello que se espere de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia	X		
<b>La empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones</b>	Patrimonio histórico cultural	La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural, como pueden ser la investigación sobre los antepasados y sus costumbres	X		
		El turista está ansioso por conocer la historia y la cultura local, por lo que es bueno auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales, tales como: la medicina ancestral, historias y leyendas o el uso de ciertas plantas locales para la nutrición.	X		
		La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local, es recomendable apoyar y desarrollar encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales, tanto dentro de la operación como en sus alrededores, por medio de su programación y difusión como actividades opcionales de la empresa.			X
<b>Oferta de Actividades Culturales Como parte del Producto Turístico</b>	Promueve el interés o intercambio cultural	Promueva el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y al fortalecer los ingresos locales.		X	
		Incentive a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona, ya sea dentro o fuera de la operación, en momentos programados y difundidos.	X		
		Promocione el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su inclusión en folletos o su uso con los miembros de la operación			X
		Promueva espacios que permitan el intercambio cultural			X
<b>Valor total</b>			<b>5.5/15 puntos</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>37%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel El Conquistador dentro su ámbito sociocultural. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 37%; el 63% faltante, que representa más de la mitad del porcentaje total, es decir, que en este ámbito el hotel necesita trabajar más y enfocarse en los criterios que le falta mejorar siendo el principal la contribución al desarrollo local de la comunidad ya que no ayuda con la promoción de los productos artesanales propios de la zona; otro de los problemas a solucionar es la relación que tiene con la comunidad local, ya que no es muy buena y esto perjudica su reputación y el ambiente en donde se encuentra.

**Tabla 4**

*Registro Fotográfico del Ámbito Sociocultural Hotel El Conquistador.*

Criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad</b></p>	<p>No hay registro</p>
<p align="center"><b>Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales</b></p>	
<p align="center"><b>La empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones</b></p>	
<p align="center"><b>Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico</b></p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

## **2.1.3 *Ámbito Ambiental***

### **2.1.3.1 Calentamiento Global**

En el hotel se están creando diferentes afiches o avisos con recomendaciones para los huéspedes para reducir el consumo de agua y energía. Debido a que el establecimiento está empezando con una nueva gerencia no tiene políticas o prácticas enfocadas en el calentamiento global para huéspedes o personal que labora en el mismo. No se calcula la huella de carbono de ninguna manera. Dentro del hotel no existe ninguna área verde. No se ha determinado ningún peligro derivado del calentamiento global que pueda afectar a la empresa. Sin embargo, este cuenta con planes de emergencia para enfrentar eventos climáticos o desastres naturales.

### **2.1.3.2 Recurso Agua**

El establecimiento no tiene ningún tipo de registro para controlar el uso del agua pues solo se guían de acuerdo a la cantidad que se tiene que pagar mensualmente y en caso de que esta tenga una gran diferencia con el total de meses anteriores se hacen revisiones, aunque desde la nueva administración no se ha presentado ningún problema acerca del tema. Sin embargo, el hotel cuenta con diferentes cisternas una de agua potable que abastecen a los lavabos de los baños y una de agua no potable que se dirige para la descarga de los inodoros. No se han realizado revisiones a tuberías debido a que estas fueron examinadas al momento del cambio de administración. Próximamente se compartirán en los baños los afiches de ahorro de agua. Los baños cuentan con sistema de doble descarga y para los grifos se tienen llaves con sensores que permiten que el agua corra solo si la persona acerca la mano. El restaurante del hotel es manejado por otras personas que arriendan el mismo. Se tiene servicio de lavandería para el hotel, existen dos lavadoras y dos secadoras que trabajan diariamente con toda la lencería que se desocupa al día. No existen áreas verdes en el lugar.

**Figura 7**

*Grifos de Baños con Sensor*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

Debido a un cambio total de administración en junio de 2022 en el hotel El Conquistador no se ha logrado conseguir ningún registro de consumo de agua.

### **2.1.3.3 Recurso Energía**

En el hotel no se ha creado registros acerca del consumo de energía. Sin embargo todo el establecimiento cuenta con luces con sensores que se prenden cuando una persona se aproxima, los afiches respecto al ahorro de energía están próximos a ser puestos en las habitaciones. No se han realizado mantenimientos a las instalaciones eléctricas por el momento. La lencería se lava con agua fría que requiere de menos energía y estas se secan en secadoras industriales. El establecimiento tiene luces solo en lugares que son más oscuros pero las habitaciones no necesitan de mucha luz artificial pues estas cuentan con grandes ventanas que permiten el paso de luz natural y ventilación constante, por lo tanto, tampoco se tiene sistemas de calefacción o aire acondicionado. No se han considerado energías alternativas para el lugar. Todo el hotel tiene paredes blancas que ayudan a una buena iluminación.

Las televisiones son de tipo Smart TV y las habitaciones tienen piso flotante, por lo tanto, no se necesita de aspiradoras para alfombras. El establecimiento no cuenta con refrigeradoras ni aire acondicionado. No se promueven actividades turísticas que empleen automóviles y tampoco el hotel cuenta con vehículos propios.

## Figura 8

*Habitación con Iluminación Natural*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

El total de consumo de energía de junio de 2022 es de \$404,40, de la misma manera que el registro de consumo de agua debido al cambio de administración el establecimiento no cuenta con datos anteriores de consumo energético.

### **2.1.3.4 Biodiversidad**

El hotel no tiene códigos de conducta, inventario de plantas y animales o información sobre historia natural u organismos silvestres. El hotel no trabaja con paquetes turísticos ni con proveedores turísticos, solamente se hace una recomendación de lugares turísticos para los huéspedes pero no se da información adicional. El establecimiento no tiene conocimiento sobre leyes de protección de biodiversidad y eventos relacionados con la fauna de la región, pero si tiene información básica proporcionada por el Ministerio de Turismo.

## **2.1.3.5 Biodiversidad en los Jardines**

El hotel no cuenta con ningún tipo de jardín o plantas dentro del establecimiento debido a que la estructura del mismo es un edificio de seis pisos ubicado en el centro de la ciudad que no tiene espacio suficiente para implementar un área verde.

## **2.1.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación**

El hotel no se encuentra en un área natural protegida pero recibe folletos relacionados a temas de naturaleza por parte del Ministerio de Turismo y los exponen en la recepción para los huéspedes. El establecimiento no cuenta con información adicional para el conocimiento del personal o de los visitantes. Respecto a productos obtenidos de comunidades aledañas se puede encontrar todos los lácteos ofrecidos en el hotel.

## **2.1.3.7 Reservas Naturales Privadas**

El establecimiento no cuenta con convenios o información de reservas naturales privadas y tampoco se tiene algún patrocinio para giras de campo para visitar reservas naturales.

## **2.1.3.8 Contaminación**

El establecimiento es un edificio construido hace más de veinte años, por lo tanto, el mismo ya es parte de las condiciones particulares del ambiente respecto a clima y cultura local pues este no compite con las casas existentes de la zona. Las luces del establecimiento no apuntan a la parte exterior del mismo.

La empresa no quema ningún tipo de residuo y todos son separados para desecharlos de manera correcta. No se utilizan ningún tipo de aerosoles y no se puede fumar dentro del establecimiento. El personal conoce sobre el manejo de desechos y no se usa elementos tóxicos para el ser humano. La rotulación y adornos del hotel no son excesivas pues se busca una imagen más limpia para el mismo.

El hotel utiliza sensores de luz solar en sus instalaciones para evitar el consumo innecesario de la misma. No se tiene conocimiento sobre el daño que pueden causar algunos productos de limpieza y tampoco se utilizan limpiadores naturales. La envoltura de los jabones es biodegradable.

Figura 9

*Recepción del Hotel Pintada de Colores Armónicos*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

## ***Aguas Servidas***

Las instalaciones de aguas servidas están manejadas por la empresa Etapa que se encarga del correcto desecho de las mismas. Además se han puesto en contacto con una empresa quiteña para hacer un análisis de las aguas servidas en el futuro cercano.

## ***Transporte***

El hotel recomienda a sus huéspedes el uso del tranvía e incluso ayudan a sus clientes a adquirir los pasajes del mismo. El establecimiento no contrata o tiene convenio con ningún tipo de proveedores de transporte terrestre o aéreo.

## 2.1.3.9 Desechos Sólidos

### ***Reducir:***

Se reduce el consumo de desechos biodegradables no comprando amenities individuales pues en los baños se utilizan dispensadores de jabón y gel de baño, por lo tanto, existe una reducción de plástico. Además, cuando se acaban los productos de los baños estos recipientes se los envían a una empresa en Quito que da un crédito de 25 centavos por cada unidad. Los envoltorios de los jabones son de material biodegradable.

Las condiciones para adquirir productos son que tengan un buen precio y que sean de calidad para que no existan percances con los mismos. No se utilizan productos desechables para el servicio de alimentos. La basura es depositada en tachos diferentes según el tipo de desecho ya sea orgánica e inorgánica. Por otro lado, no se utiliza energías alternativas.

### ***Reutilizar:***

Se adquieren refrescos en envases retornables. Se utilizan baterías recargables. En el establecimiento las impresiones se las realizan por los dos lados del papel para evitar desperdicios y la impresora es de cartuchos recargables. Las toallas son lavables.

### ***Reciclar:***

Todos los desechos generados son divididos para el reciclaje de la empresa recolectora de basura. Existen contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que el personal deposita los desechos. No se utilizan productos hechos a base de material reciclado y tampoco se ha analizado la posibilidad de adquirir inodoros de compostaje.

### ***Disposición de Desechos***

El hotel se ha informado para manejar sus desechos y lo hacen a través de la empresa Etapa, que es una empresa que se encarga del correcto manejo de los mismos.

El siguiente gráfico detalla el peso en libras de residuos del Hotel El Conquistador durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, además se ha obtenido el total mensual de residuos del hotel.

**Tabla 5**

*Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos.*

Residuos producidos durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, Hotel El Conquistador			
Área	Clasificación	Peso (libras)	Observaciones
Alimentos y Bebidas	Orgánica	38.57	Residuos de cocina como: cáscaras de fruta o verdura y restos de comida.
Áreas comunes y Habitaciones	Inorgánica	19.32	Residuos de baños y áreas comunes como: botellas de vidrio, plásticos, basura sanitaria o cartones.
Total por semana		57.89	
Total por mes		231.56	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior los valores de residuos es bastante bajo considerando que es un establecimiento de alojamiento, estos valores se explican debido a que el hotel no tiene un restaurante propio, solo se arrienda la parte de restaurante para brindar los desayunos a los huéspedes.

### 2.1.3.10 Educación Ambiental

El personal de la empresa no tiene conocimiento acerca de las presiones ambientales de la zona y tampoco se ha tenido a una persona que brinde educación ambiental al personal. No se han patrocinado a grupos de escuela para visitar el parque nacional de la zona. No ha existido una capacitación del personal en cuanto historia natural de organismos silvestres, además, no se tiene o se ofrece este tipo de información para los huéspedes.

**Tabla 6**

*Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel El Conquistador.*

<b>Ámbito Ambiental</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>1. Calentamiento Global</b>	Para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	Siga las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de esta guía, ya que reducen la producción de gases de efecto invernadero.	X		
		Informe a su personal y a los turistas sobre el calentamiento global, sus implicaciones para la empresa y las maneras de mitigar sus efectos.		X	
		Calcule la huella de carbono que deja su empresa, es decir, la cantidad de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero que se emiten durante el ciclo completo de un servicio o producto, a fin de determinar cuándo se debe utilizar un proceso más eficiente.			X
		Promueva viajes de carbono neutral. Esto consiste en compensar las emisiones de dióxido de carbono producto del viaje. La compensación puede ser en forma de contribuciones (monetarias o de otro tipo) para proyectos de energía renovable, compra de terrenos para conservar, etc.			X
		Cultive árboles nativos y/o contribuya con las áreas naturales protegidas. Los árboles nativos ayudan a absorber el dióxido de carbono de la atmósfera.			X
		Sistema de distribución variable. Esta tecnología varía la abertura y el cierre de las válvulas del motor, lo cual ayuda a que ocurra una mejor mezcla entre aire y combustible, permitiéndole al motor consumir menos energía.			X

		Desactivación de cilindros. Este sistema apaga uno o más cilindros de los motores grandes cuando no se necesita potencia adicional.			X
		Empaquetaduras y unidades de aire acondicionado eficientes. Estas tecnologías impiden que escapen a la atmósfera los gases HFC (hidrofluorocarbonos, gases de efecto invernadero muy poderosos), que se utilizan en el aire acondicionado de los autos.			X
	Para enfrentar emergencias	Determine a cuáles tipos de peligros derivados del calentamiento global está expuesta su empresa, como, por ejemplo, si está localizada en un área en riesgo de sufrir una inundación en caso de lluvias fuertes o si se ubica en una región propensa a largas sequías.			X
		Analice la frecuencia con que suceden eventos climáticos extremos en la zona.			X
		Elabore, con la asesoría de un experto, un plan de emergencia para enfrentar esos eventos.			X
<b>2.Recurso Agua</b>		Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, lavado de autos, etc.) para determinar cuáles consumen más agua y con ello, lograr facilitar las labores de localización de fugas y mantenimiento.		X	
		Lleve un registro como el que se muestra a continuación. Considere la información que aparece en el recibo de agua de cada mes (si tiene fuente de agua propia, coloque un medidor en la tubería de ingreso para llevar el control del consumo)			X
		Calcule la cantidad de agua consumida por visitante y/o actividad turística. Determine, después de poner en práctica las medidas que se aconsejan en esta guía, si éstas han sido efectivas en términos de ahorro de agua o si necesita implementar medidas adicionales.			X
		Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de su empresa (tubería, hielo, piscinas, entre otros).			X

		Analice con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua en la zona. Determine qué medidas de contingencia se pueden aplicar en esos casos			X
Prevención y mantenimiento		Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.			X
		Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.	X		
		Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).	X		
Medidas sencillas en habitaciones y baños		Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.	X		
		Inste a los turistas a poner en práctica las siguientes acciones: Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando (mientras se cepillan los dientes, se afeitan o se enjabonan). Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, un hotel pequeño puede ahorrarse más de 5 000 litros de agua al mes	X		
		Utilice inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.	X		
		Adquiera dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; éstos son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y	X		

		crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.			
Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería		Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.	X		
		Utilice la lavadora de platos y la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. En caso de no contar con un aparato para lavar platos, pídale al encargado de esa tarea que enjabone los platos con el grifo cerrado.	X		
		Use lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.			X
		Instale válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.		X	
		Adquiera equipo de cocina que le permita ahorrar agua, por ejemplo, una cafetera con un sistema denominado “erogación continua” (con conexión directa a la red de agua).		X	
Para el jardín y la limpieza de las instalaciones		Riegue los jardines muy temprano en la mañana o cerca del anochecer			X
		Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego para controlar el flujo y la presión del agua sin tener que desplazarse para cerrar la llave.			X
		Adquiera un compresor móvil y pistolas para lavado a presión, en caso de que necesite realizar labores de limpieza intensiva a menudo; el compresor incrementa la presión con la que sale el agua y por ello, se logra limpiar mejor con menos agua.			X
		Reutilice las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o			X

		pavimentos. En el mercado hay sistemas que consisten en tuberías y depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.			
		Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento. Al final de este apartado, se encuentra el enlace a un documento que enseña cómo fabricar un recolector de agua.			X
<b>3.Recurso Energía</b>	Medidas generales	Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en kWh, kilovatios hora; en un hotel se divide la cantidad total consumida entre el número de huésped/noche) y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diésel, gasolina o gas. Encárguele a un miembro del personal esta labor.		X	
		Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.			X
		Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.	X		
		Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.	X		
		Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.			X
		Reúnase con miembros de otras empresas turísticas de su localidad para calcular la energía consumida entre todos, a fin de compartir y evaluar la eficiencia de las buenas prácticas que aplican y a su vez, comparar los ahorros que se han logrado.			X

		Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.	X		
		Aproveche el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.			X
		Realice arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación, superficies que reflejen el calor, aislamiento de techos y ventanas.	X		
		Aplique las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.	X		
		Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su localidad. Determine si puede integrar sistemas de energías alternativas en su institución gradualmente, por ejemplo, biodigestores o paneles solares para calentar el agua.			X
	Aire acondicionado y calefacción	Aproveche la ventilación natural. Utilice más ventiladores eléctricos de techo, porque consumen apenas un 15% de la energía que gastan los equipos de aire acondicionado. Puede emplearlos en momentos y días más frescos.	X		
		Siembre árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa para proporcionar sombra sobre paredes y ventanas y cortar el viento. Esto puede ahorrarle un 20% de energía.			X
		Efectúe mantenimiento y limpieza de la caldera de gas o de aceite, en caso de que tenga una, al menos una vez al año para que funcione con mayor eficiencia. Contrate una buena empresa para esta labor. Cubra la tubería de la caldera con material aislante para evitar que el agua caliente se enfríe en los tubos.	X		
		Compre unidades de aire acondicionado eficiente; puesto que el aire acondicionado gasta hasta el 60% de la energía de un hotel. Prefiera los que utilizan aire para condensar, en vez de agua.			X

		Limpie los filtros de las unidades de aire acondicionado regularmente para evitar un gasto mayor de energía y problemas respiratorios.			X
		Asegúrese de que los ductos del aire acondicionado no estén obstruidos.			X
		Instale controles automáticos para apagar los aparatos de aire acondicionado cuando el huésped no esté en el cuarto.			X
		Agregue aislamiento al techo, a las puertas y a las ventanas; esto le permitirá evitar que penetre gran cantidad de radiación en las instalaciones y por ende, ahorrará una carga en el aire acondicionado. Ponga masilla en las grietas de las paredes. En días muy fríos esta medida le permitirá conservar el calor adentro. Esto le ahorrará hasta un 20% de energía.	X		
		Aplíquelo una película especial a las ventanas para controlar el ingreso de la radiación solar, de esta manera ahorra energía de aire acondicionado.	X		
	Iluminación	Aproveche al máximo la luz solar.	X		
		Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.	X		
		Instale tragaluces para introducir mayor cantidad de luz en las instalaciones.	X		
		Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.	X		
		Instale sensores y controles automáticos o temporizadores para apagar automáticamente las luces en bodegas, salas de reuniones o áreas públicas.	X		
		Utilice bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, los pasillos y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y	X		

		emplean alrededor de un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta acción los daña (deje los fluorescentes encendidos si se van a necesitar de nuevo en menos de cinco horas, ya que su encendido consume mucha energía).			
		Ilumine cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.	X		
Electrodomésticos		Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. Lea las etiquetas que le informarán cuánta energía consumen.	X		
		Coloque baldosas en vez de alfombras, de esa manera, no necesitará utilizar aspiradora.		X	
		Explore la posibilidad de comprar un calentador de agua y un horno de tipo solar.			X
		Sitúe la refrigeradora y los aparatos de aire acondicionado lejos de fuentes de calor.	X		
		Cierre bien la puerta de la refrigeradora. No guarde alimentos calientes en ella. Limpie los tubos del condensador al menos dos veces al año. Ajuste el termostato entre los números 2 y 3, o entre los números 3 y 4 si su empresa se localiza en una zona caliente.	X		
		Utilice la lavadora o la lavadora de platos en horas que no sean pico de consumo.			X
		Utilice programas cortos de lavado y con la menor temperatura posible (30° C es una temperatura adecuada para la mayoría de detergentes). Esto le ahorra hasta 80% de energía en el lavado.	X		
		Planche varias prendas de una vez; no caliente la plancha para una sola prenda, ya que el calentamiento inicial de este aparato consume grandes cantidades de energía.	X		

		Utilice cocinas de gas, pues emplean menos energía.	X		
	Transporte	Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, recorridos en bicicleta, entre otros.	X		
		Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.			X
		Asegúrese de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, pues eso mejora la tasa de consumo de combustible.			X
		Utilice automóviles eficientes que consuman menos combustible y rindan más por galón. Considere el uso de autos modernos con motores de cuatro cilindros, ya que los que tienen menos cilindros rinden más y consumen menos combustible. Emplear vehículos híbridos (que alternan entre gasolina y electricidad) es una excelente opción, pues las emisiones de gases se reducen hasta un 75%, a la vez que se economiza en combustible. Motive a otros empresarios a usar estos vehículos eficientes y a que soliciten al gobierno mayores facilidades para adquirir dichos medios de transporte.			X
<b>4.Biodiversidad</b>		Analice si las actividades de su empresa producen algún impacto negativo en las formas locales de vida, especialmente si opera cerca de un ecosistema delicado (por ejemplo, bosque tropical seco). Determine de qué manera puede eliminar esos efectos negativos. Busque asesoría profesional (especialistas en manejo de vida silvestre), con el fin de establecer las medidas adecuadas para minimizar el impacto sobre la biodiversidad.			X
		Elabore un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región. Distribúyalo entre los miembros del personal y motívelos a cumplir siempre el código.		X	

	Elabore un inventario de las plantas y los animales de la zona; solicite la ayuda de estudiantes o profesionales dispuestos a colaborar. Indique la abundancia relativa del organismo (si es común o escaso). Utilice estos datos para informarles a sus clientes y para monitorear el estado de las poblaciones de organismos.			X
	Infórmese acerca de leyendas, historia natural y otros datos interesantes sobre los organismos silvestres de la región. Utilice fuentes confiables. Aproveche ese conocimiento para captar la atención de los turistas y motivarlos a proteger la biodiversidad.			X
	Diseñe paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido; de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.			X
	Contrate los servicios de otros proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas de manejo y que contribuyan con la conservación de la biodiversidad local.			X
	Eduque a su personal y a los turistas sobre la importancia de no comprar organismos silvestres, ni productos derivados de ellos (caparzones de tortuga, pieles, huesos, maderas preciosas, etc.), particularmente, si se encuentran en peligro de extinción o si su comercio está vedado por la ley.			X
	Notifíqueles a las autoridades los casos de extracción ilegal de plantas, cacería u otras acciones que causen daños en el ambiente.			X
	Apoye los esfuerzos de protección de la naturaleza que realizan organizaciones locales e instituciones públicas, en forma financiera o donando su tiempo, como por ejemplo, en labores de vigilancia, limpieza de las playas, diseño y aplicación de estrategias de conservación, entre otros.			X
	Colabore en la educación ambiental de las comunidades de la región.			X

		Impida el ingreso de plantas, animales u otros organismos que no sean propios de la zona, ya que las especies exóticas pueden competir con las nativas y afectar su ciclo de vida.	X		
		Oriente a sus turistas en cuanto a la forma adecuada de comportarse en una excursión para observar organismos silvestres. No permita acciones que afecten el bienestar de los organismos silvestres.			X
		Evite que se alimente a los animales silvestres, porque esto genera dependencia de los seres humanos. Instruya al personal y a los turistas sobre este aspecto.			X
		Informe al personal y a los turistas que no deben incursionar en áreas frágiles o de reproducción de los animales silvestres.			X
		Recuérdelos a su personal y a sus clientes que no deben extraer plantas o sus partes, pues pueden ser el alimento de los animales de la región.			X
		Respete los ciclos de vida de los animales, por ejemplo, los animales nocturnos son muy sensibles. Asegure que las instalaciones de su empresa no emitan luz directamente hacia los sitios naturales. Limite el número de luces encendidas durante la noche.	X		
		No mantenga animales en cautiverio, a menos que posea permiso para rehabilitarlos o reproducirlos con fines conservacionistas.	X		
		Informe a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar amenazadas de extinción. No ofrezca especies escasas como una opción de alimentación. Compre alimentos sólo de proveedores locales responsables con el ambiente.			X
		Tenga cerca los números de teléfono de entidades relacionadas con la conservación; podría necesitarlos en caso de encontrar algún animal herido o si observa alguna actividad ilegal que atente contra la biodiversidad.			X

		Infórmese sobre las leyes que existen en su país para la protección de la biodiversidad, pues son un mecanismo para que su empresa y sus clientes respalden la conservación.			X
		Infórmese acerca de los eventos relacionados con la fauna de su región, por ejemplo, conteos navideños de aves (por lo general, se realizan censos de aves en casi todos los países americanos, en los últimos días de diciembre), búsqueda de crisálidas de mariposas y conteos de huellas de mamíferos. Invite a los turistas y a su personal a participar de dichas actividades de monitoreo de fauna. Ofrezca actividades de conservación como parte de los paquetes turísticos.			X
		Consulte las páginas Web y los materiales de las organizaciones que trabajan en la protección de la fauna y que brindan información detallada sobre cómo manejar un tour de observación de fauna (aves, mamíferos terrestres y acuáticos, tortugas, etc.)			X
<b>5.Biodiversidad en Jardines</b>		Integre las áreas verdes con los espacios naturales que están alrededor a través de la plantación de enredaderas, árboles, arbustos y otras plantas nativas. Utilice los patrones de los paisajes naturales existentes como guía para colocar las plantas, rocas y otros elementos siguiendo un diseño naturalista.			X
		Investigue las condiciones que necesitan las plantas del jardín; agrúpelas de acuerdo con su requerimiento de sol, sombra y agua.			X
		Identifique las principales especies de plantas propias de la región. Consulte con un especialista en biología, ingeniería forestal o con habitantes de la localidad. Utilícelas para la decoración de sus áreas verdes, pues requieren menos mantenimiento, están adaptadas al clima y a las condiciones de suelo locales; además atraen aves, mariposas y otros organismos nativos.			X
		Mantenga información sobre los nombres comunes, los usos que se les da en la comunidad y su distribución.			X
		No clave rótulos en los árboles			X

		Evite plantar especies ornamentales exóticas, ya que pueden ser agresivas, dispersarse con facilidad y destruir las poblaciones de plantas nativas			X
		Establezca una huerta de plantas medicinales y/o comestibles en su empresa. Ofrezca bebidas y alimentos a sus clientes con los productos cosechados.			X
		Utilice herramientas manuales en buen estado para darle mantenimiento a las áreas verdes o de ser necesario, herramientas eléctricas, en vez de las accionadas por combustible.			X
		Considere el establecimiento de biojardineras, que son humedales construidos que aprovechan aguas grises; éstas pasan a una jardinera con rocas y plantas que las filtran.			X
		Evite el uso de sustancias agroquímicas en el jardín; los productos para jardinería y agricultura con etiqueta roja son extremadamente tóxicos y no se deben usar nunca; los de etiqueta amarilla son altamente peligrosos; los de etiqueta azul, moderadamente peligrosos, y los de etiqueta verde son ligeramente peligrosos.			X
		Elabore o compre abonos e insecticidas naturales, sin químicos			X
		Fabrique una compostera para producir abono orgánico en su jardín			X
	Jardín atractivo para la fauna silvestre	Observe cuáles plantas utilizan aves, mariposas, murciélagos y otros animales de su localidad y busque esas especies en viveros o pida brotes (lo que suele llamarse "hijos") a los vecinos. Averigüe si lo que piensa sembrar crece bien en su zona.			X
		Asegúrese de que en el jardín tenga diversidad de estratos, como hierbas, enredaderas, arbustos, árboles, troncos secos. Considere crear varios hábitats para distintos animales, como un parche con plantas de flores tubulares para colibríes y mariposas, un humedal para garzas, entre otros.			X

		Instale un bebedero o una pileta de siete centímetros de fondo y colóquele agua fresca al menos una vez por semana. Límpielo con frecuencia, para evitar la formación de algas y la reproducción de mosquitos.			X
		Apile partes de ramas de árboles y otros restos de las podas en una sección del jardín; esta pila funcionará como un refugio para aves pequeñas			X
		Plantee especies que produzcan muchos frutos y flores a lo largo del año que sirvan de fuente de alimento.			X
		Evite sembrar plantas con espinas o tóxicas en áreas verdes frecuentadas por niños.			X
<b>6. Áreas Naturales Protegidas y de Conservación</b>		Motive a los miembros de su personal a que trabajen como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa, por ejemplo, en la recolección de desechos de los senderos			X
		Infórmese sobre las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas de la zona para llevar a cabo sus actividades conforme a la legislación.			X
		Investigue sobre los parques nacionales de su zona: clima, ecosistemas presentes, flora y fauna predominante, organismos en peligro de extinción, etc. Solicite folletos, mapas y otro tipo de información impresa sobre esos espacios naturales. Indague qué servicios se ofrecen cerca de los parques (transporte público, bancos, farmacias, restaurantes, entre otros). Ponga a disposición de los turistas esa información y motívelos a visitar esas áreas. Traduzca la información a varios idiomas			X
		Establezca una buena relación con los administradores de las áreas naturales protegidas; de esa manera, pueden coordinar esfuerzos para la protección de dichas áreas. Ofrezcales datos acerca de su empresa para que puedan recomendarla a los visitantes.			X
		Contribuya con la conservación de las áreas que se visitan.			X

		Eduque a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación.			X
		Adquiera guías de campo (como por ejemplo de plantas, aves y anfibios) para ofrecérselas a los clientes con esos intereses particulares.			X
		Adquiera alimentos u otros productos y servicios suministrados por personas de las comunidades aledañas a las áreas protegidas.	X		
		Evite que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como andar en motocicleta en pleno sendero).			X
		Fomente el seguimiento de los códigos de conducta dentro de las áreas naturales, por ejemplo, no permita que los grupos de turistas se salgan de los senderos, molesten a los animales, ni que extraigan plantas, animales u otros seres del bosque.			X
		Infórmese sobre el público que visita el espacio protegido. Investigue países de procedencia, cuántos vienen cada día, edades e intereses. Promueva actividades turísticas de acuerdo con esas características de los visitantes, por ejemplo, diseñe recorridos especiales para grupos de la tercera edad que son aficionados a la observación de las aves.			X
		Únase a otros empresarios para determinar qué buenas prácticas son más efectivas para conservar las áreas protegidas de la comunidad y promocionar ofertas turísticas en conjunto; de esa manera, se ahorran costos y se fortalece la imagen de destino turístico.			X
		Demuéstreles a sus clientes cómo colabora con las áreas protegidas de su localidad, ya sea a través de fotografías, información escrita colocada en sus instalaciones, etc.			X
		Averigüe si en los espacios naturales de su región se hacen actividades para celebrar fechas ambientales, como el Día de la Tierra, el Día Mundial del Agua y el Día de los Parques Nacionales. Invite a sus clientes a participar de ellas.			X

<b>7. Reservas Naturales Privadas</b>	Asóciese a una red de reservas naturales privadas; es más fácil vencer los obstáculos trabajando en conjunto. Defina estrategias que le permitan a la red desarrollar proyectos conjuntos y métodos para difundir sus labores de conservación de la biodiversidad. Promueva el intercambio de su red con las de otras regiones de América Latina.			X
	Impulse el diálogo entre su red de reservas y el sector público; de esa manera, se pueden establecer alianzas que generen el otorgamiento de recursos para la conservación del ambiente, la disminución de impuestos, y la participación en proyectos de bioprospección y de fijación y secuestro de carbono.			X
	Averigüe cuáles opciones de pago por servicios ambientales existen en su región.			X
	Colabore con escuelas, patrocine giras de campo para visitar su reserva.			X
	Elabore un inventario de las atracciones turísticas potenciales de su reserva privada. Determine cuáles medidas debe tomar para que el público las pueda admirar sin interferir en los procesos naturales del ecosistema. Investigue qué se hace en otras reservas con hábitat similares y en qué se distingue la suya de las demás, para determinar si puede ofrecerles a los turistas algo diferente de las otras. Explore opciones como mostrarles a los turistas proyectos de agroforestería, uso de trapiches antiguos, recorridos nocturnos, entre otros.			X
	Solicite el consejo de expertos en manejo de vida silvestre, en caso de que su reserva sea el hábitat de animales o plantas en peligro de extinción, a fin de que le asesoren sobre medidas que puede aplicar para favorecer su permanencia y reproducción.			X
	Considere ofrecer la reserva como área para desarrollar estudios científicos, programas de educación ambiental y de formación de guías de turismo naturalista, puesto que ayudará promocionar su reserva y a formar profesionales responsables con el ambiente.			X

		Desarrolle zonas de amortiguamiento alrededor de la reserva; esto ayudará a reducir los problemas de cacería furtiva. Mantenga buenas relaciones con los habitantes de la comunidad. Trabaje con ellos en el desarrollo de una estrategia para que puedan aprovechar las zonas de amortiguamiento sin dañar la biodiversidad; esto contribuirá a que todos se involucren en la protección del área protegida.			X
		Converse con los cazadores de la zona sobre las desventajas de la sobreexplotación de recursos; hágalos comprender que éstos deben manejarse responsablemente, porque de lo contrario, se puede producir la extinción de algunos organismos. Desarrolle programas de educación ambiental en la comunidad en los que se incluya este tema.			X
		Contrate guarda parques, de ser necesario, o construya cercas para prevenir daños a la flora y la fauna. Coloque rótulos en la periferia de la reserva, para que se señale que no es permitido cazar, ni extraer plantas.			X
<b>8. Contaminación</b>		Asegúrese de que el diseño de sus instalaciones responda a las condiciones particulares de ambiente, clima y cultura local. Procure que la arquitectura y el color del edificio de su empresa no compitan con el paisaje natural, ni con las casas existentes en la zona. Utilice los materiales y diseños tradicionales de la zona. Integre los caminos, rótulos, líneas de electricidad y otras estructuras con el paisaje; de esa manera, los turistas podrán apreciar más la cultura local.	X		
		Instale pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo, ni a los sitios naturales. Motive a otros empresarios y habitantes de la zona para que hagan lo mismo; promueva la idea que de esa manera, los turistas pueden apreciar mejor la luna, las estrellas y los meteoros o estrellas fugaces.	X		
		Póngase de acuerdo con otras empresas de la zona para reducir la intensidad de iluminación de los edificios durante las épocas de migración de las aves o de anidación de las tortugas.			X
		Gestione la obtención del galardón Bandera Azul para las playas cercanas a su comunidad; dicho galardón se le otorga a aquellas playas			X

	que tengan buena calidad de agua y en donde se implemente un manejo adecuado de los recursos.			
	Determine cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa. Identifique el impacto que causa esa contaminación y busque soluciones al respecto.			X
	No utilice pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.		X	
	No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.	X		
	Evite quemar llantas o desechos.	X		
	Coloque rótulos en sitios donde haya gran cantidad de sustancias contaminantes, como en los depósitos de combustibles.	X		
	Haga respetar las disposiciones de NO FUMAR dentro de espacios cerrados.	X		
	Enséñele al personal cómo almacenar y manejar las sustancias potencialmente tóxicas.	X		
	Evite el exceso de rotulación, ya que ésta contribuye a la contaminación visual.	X		
	Siga las medidas que incrementan la eficiencia energética y el ahorro de energía, así como las de disminución de los desechos sólidos (citadas en secciones anteriores); todas ellas contribuyen a minimizar la contaminación a través de una reducción en la fuente.	X		
	Asegúrese de que los productos de limpieza no sean dañinos para los organismos acuáticos y que no hayan sido probados en animales.			X
	Compre limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría. Lea la etiqueta del producto. No compre los que tengan fosfatos o fosfonatos. Evite los que contengan sustancias tóxicas, tales como			X

		cloro, benceno, nitrobenceno, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.			
		Utilice limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio.			X
Aguas servidas		Procure que las instalaciones de su empresa estén conectadas a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas. Utilice sistemas de tratamiento, como el tanque séptico construido de acuerdo con el tamaño de la operación y las características de los suelos.	X		
		Asegúrese que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales (ríos, lagunas).	X		
		Trabaje con los miembros de su comunidad e instituciones públicas para que la disposición final del sistema de alcantarillado no produzca alteraciones en el medio.			X
		Encargue un análisis de laboratorio para evaluar la calidad de las aguas residuales de su empresa. Lleve un registro con la composición de esas aguas. Tenga en cuenta que se utiliza la DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) para medir el impacto de la contaminación causada por las aguas servidas; una DBO alta significa que el agua está contaminada, por lo que hay gran cantidad de bacterias utilizando oxígeno para descomponer los desechos presentes en las aguas. Los análisis de agua detectan la cantidad de nitritos, nitratos, fosfatos y otros compuestos químicos derivados de la contaminación por estiércol, fertilizantes y detergentes.			X
Transporte		Organice programas turísticos que posibiliten el uso de los servicios de transporte público (tren, ferry y buses) o alquile buses para llegar a un destino.	X		
		Contrate proveedores de servicios tradicionales de transporte no motorizados, tales como bicicletas, canoas o caballos, entre otros. Motive a los turistas a usar estos transportes como parte de la aventura turística.			X

		Trabaje con buses, compañías de alquiler de carros y de lanchas que pongan en práctica medidas para maximizar el uso de combustible y reducir las emisiones de gases, como por ejemplo, que usen vehículos híbridos, motores de cuatro tiempos, botes eléctricos, entre otros.			X
		Inste a los conductores a no dejar los buses encendidos mientras esperan a los turistas que visitan monumentos.			X
		Evite ofrecer viajes de menos de 700 km en avión o en avioneta, a menos que sea la única forma de llegar a un destino.			X
		Utilice aerolíneas que implementen acciones para reducir la producción de gases contaminantes, como por ejemplo, que compensen sus emisiones de gases con la compra de bonos de carbono. Recuérdele a los turistas que más del 60% de los viajes en avión se debe al turismo e ínstelos a preferir aerolíneas que ofrezcan vuelos directos al destino turístico.			X
	En las embarcaciones	En tierra firme, trate las aguas residuales de las embarcaciones. Use las estaciones de bombeo disponibles o productos químicos biodegradables.			X
		Motive a los turistas a usar el servicio sanitario en tierra antes de un viaje en barco, ya que así, es más seguro que los desechos se envíen a una planta de tratamiento.			X
		Conserve las embarcaciones en buen estado mediante mantenimiento preventivo; de esa manera, se asegurará de que las aguas residuales u otras sustancias contaminantes, como aceite o petróleo, no se descarguen accidentalmente en el mar.			X
		Reduzca el uso de plástico y otros materiales no biodegradables en los barcos. Sujete bien los botes de desechos para que no caigan por la borda.			X
<b>9. Desechos Sólidos</b>	Reducir	Utilice formas creativas de sustituir los procesos actuales por otros que generen menos desechos.		X	

	Adquiera productos de buena calidad; éstos duran más, por lo que no necesitará renovarlos con frecuencia.	X		
	Establezca un mecanismo de compras conjuntas con otros proveedores de servicios turísticos; de esta forma, pueden comprar productos en empaques de grandes cantidades, en vez de empaques individuales y de paso reducen los costos.			X
	Recuérdelos a los turistas y a su personal la importancia de no dejar desechos en las áreas naturales. Motívelos para que se unan al esfuerzo de reducción de desechos sólidos. Pídales su opinión sobre cómo manejar los desechos de su empresa.			X
	No utilice platos, vasos o cubiertos desechables. Compre vajillas de loza, cubiertos de metal y vasos de vidrio, antes de adquirir gran cantidad de objetos de plástico con frecuencia.	X		
	Ofrézcales a los turistas alimentos hechos en su empresa o que tengan envolturas biodegradables, en vez de paquetes de bocadillos que vengan en bolsas plásticas.		X	
	Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas de plástico.		X	
	Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio. Instale secadores de manos en vez de dispensadores de toallas de papel.	X		
	Almacene los materiales en forma adecuada, para evitar pérdidas de producto.	X		
	Use aparatos que funcionen con energías alternativas, como linternas y relojes solares para evitar el uso de baterías desechables.			X
	Compre productos de material biodegradable o que se puedan reciclar y que no hayan sido probados en animales. Fíjese en la etiqueta o en la parte inferior de los envases para determinar si son reciclables.		X	

		No use productos que sean potencialmente dañinos para el ambiente, por ejemplo, los que tienen empaques de espuma de poliestireno.			X
Reutilizar		Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.		X	
		Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez, con lo cual se evita desechar pilas convencionales que tienen sustancias químicas altamente contaminantes para suelo y agua.			X
		Done el exceso de comida, los muebles y los aparatos que ya no se usan.			X
		Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono en una compostera.			X
		Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer anotaciones.	X		
		Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopiadora y fax.	X		
		Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza	X		
		Utilice tabloncillos o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.	X		
Reciclar		Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía.			X
		Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.	X		

		Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos. Dispóngalos en sitios frecuentados por visitantes y personal. Pinte dibujos alusivos a lo que se puede depositar en cada recipiente (latas de aluminio, revistas, cáscaras de frutas, etc.) para que turistas de otros países comprendan, con mayor facilidad, el tipo de desechos que va en cada contenedor.		X	
		Contacte a empresarios del reciclaje o a centros de acopio que trabajen en su comunidad o cerca. Coordine con ellos la recepción de los desechos depositados en los contenedores para reciclaje. Comuníquese con los que proveen servicios municipales para evitar que lo recogido sea enviado a un botadero, por error.	X		
		Analice la posibilidad de adquirir inodoros de compostación, los cuales transforman en abono, los desechos orgánicos humanos.			X
	Disposición de desechos	Investigue cuáles alternativas viables existen en la comunidad para disponer los desechos que no pueden ser eliminados, por ejemplo, las baterías.	X		
		Inste a sus clientes y al personal a que implementen medidas que protejan la vida silvestre, como cortar los aros de plástico de las bebidas de refresco, hacerles nudo a las bolsas de plástico y limar los bordes filosos de las latas de conservas en zonas donde el manejo de los desechos no es confiable, pues pueden llegar al mar. Recuérdeles que es preferible no consumir ese tipo de productos.			X
		Verifique el lugar donde se disponen finalmente los desechos. Contacte a la municipalidad o empresa a cargo de la recolección para conocer el funcionamiento de los rellenos sanitarios.	X		
		Tomo acciones comunitarias para mejorar las condiciones de los rellenos sanitarios o los botaderos de su zona.			X
		Infórmese sobre la mejor forma de disponer de sus desechos no tradicionales, como los de construcción.	X		

<b>10. Educación Ambiental</b>		Procure que su personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente. Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.			X
		Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa. Instelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.			X
		Patrocine a grupos de escuelas para que puedan visitar un parque nacional de su comunidad, con la finalidad de motivar a los estudiantes para que sean guardianes de la biodiversidad.			X
		Facilíteles a los turistas fotografías, folletos u otro tipo de material impreso o audiovisual relacionados con los ecosistemas naturales de la región que están visitando.			X
		Coloque materiales gráficos u otros medios de difusión con medidas que sirvan para que los turistas sean viajeros más responsables con el ambiente que visitan. Use material reciclado para fabricar estos medios.			X
		Organice campañas ambientales periódicamente en la comunidad; pueden ser de siembra de árboles, recolección de desechos, mantenimiento de los rótulos de los senderos de un parque nacional y otros. Inste a los turistas a participar. Explíqueles a los participantes los beneficios de esas actividades e invítelos a dar e ideas para próximas campañas.			X
	Recorridos guiados	Facilite la capacitación continua del personal en temas como historia natural de organismos silvestres representativos de la región, monumentos históricos, técnicas de guiado e interpretación ambiental, estrategias para lograr un turismo sostenible, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros. Motívelo a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia (en			X

		revistas especializadas, Internet, conversaciones con antiguos habitantes de la zona, entre otros).			
		Enséñele al personal a brindar un buen servicio al cliente y a velar por la seguridad, la comodidad y la salud de los turistas, así como mostrar respeto por los recursos naturales y la cultura de la comunidad visitada. MotíVELO a ser firme, sin perder la diplomacia, al conducir un grupo dentro de las áreas naturales protegidas.		X	
		Ofrezca productos turísticos con itinerarios que incluyan sitios que muestren la riqueza natural y cultural de la zona, situaciones ambientales de actualidad y empresas que implementen buenas prácticas ambientales.			X
		Instruya a los guías sobre cómo hacer una interpretación ambiental efectiva en un sendero de un parque nacional u otro espacio natural.			X
<b>Valor Total</b>			<b>68.5/207</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>33%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel El Conquistador dentro su ámbito ambiental. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 33%, el 67% restante es debido a que no se cumplen varios indicadores de los criterios del calentamiento global en cuento a registros de los consumos o actividades desarrolladas en el establecimiento. También se destaca la sección de biodiversidad y áreas protegidas que tiene la mayoría como no cumple debido a que no se educa a su personal o huéspedes acerca de los mismos. Finalmente, en el criterio de contaminación se muestra que los productos y servicios contratados no son amigables con el medio ambiente.

Tabla 7

Registro Fotográfico Ámbito Ambiental Hotel El Conquistador

Criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Calentamiento Global</b></p>	
<p align="center"><b>Recurso Agua</b></p>	

<p><b>Recurso Energía</b></p>	
<p><b>Biodiversidad</b></p>	
<p><b>Biodiversidad de Jardines</b></p>	<p>No tiene jardines</p>
<p><b>Áreas Naturales Protegidas y de Conservación</b></p>	<p>No tiene convenios o información sobre Áreas Naturales Protegidas y de Conservación</p>
<p><b>Reservas Naturales Privadas</b></p>	<p>No tiene convenios o información sobre Reservas Naturales Privadas</p>
<p><b>Contaminación</b></p>	

<p><b>Desechos Sólidos</b></p>	
<p><b>Educación Ambiental</b></p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel El Conquistador, 2022.

## 2.2 Caso: Hotel Los Balcones

### 2.2.1 *Ámbito Empresarial*

#### 2.2.1.1 Gestión de la Sostenibilidad

##### ***Política de Sostenibilidad***

El Hotel Los Balcones si cuenta con una política de sostenibilidad establecida en la sección de Responsabilidad Social de su página web (2022) que se divide en política ambiental que:

Como prestador de servicios de hospedaje y restauración es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social. Las actividades de la compañía serán gestionadas por procesos ecológicos, estableciéndose objetivos ambiciosos para los procesos clave que serán evaluados y actualizados con una periodicidad mínima anual. Se establecerán sistemas adecuados para prevenir la contaminación y gestionar los recursos de forma eficiente. Se seguirá una sistemática de mejora continua que permita mejorar la forma de realizar y gestionar las actividades de la compañía para así aumentar su eficacia y eficiencia.

En política de biodiversidad que reconoce el valor de la naturaleza y la importancia conservar la biodiversidad, los ecosistemas y sus elementos que permiten un desarrollo sostenible de la sociedad además, se comprometen a manejar de forma responsable y sostenible sus terrenos y operaciones teniendo como objetivo “minimizar o mitigar el impacto sobre la biodiversidad, así como promover y favorecer programas de conservación y de mejora de biodiversidad” (Hotel Los Balcones, 2022).

Y en responsabilidad social que cumple de manera íntegra sus dimensiones económicas, sociales y ambientales ya sea en el contexto tanto externo como interno donde

“adopta una actitud ética en todas sus acciones, buscando por igual: El desarrollo de sus clientes, socios estratégicos y empleados, el desarrollo de la comunidad y el cuidado y preservación del medio ambiente” (Hotel Los Balcones, 2022).

## ***Política Empresarial***

El Hotel Los Balcones cuenta con política empresarial que se basa en la mejora continua, en conservar la parte estructural, local y en hacer énfasis en el apoyo de artesanos locales además, buscan como empresa llegar a ser unos de los mejores hoteles a nivel local y nacional. Cuentan con manual de funciones donde se determina las reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas, para cada proceso y procedimiento documentando todas las descripciones y manuales de puestos de la empresa.

## ***Planificación***

El Hotel no maneja de manera clara su producto y servicio ya que no lo han fundamentado de manera escrita, sin embargo, cuentan con un esquema que evidencia la importancia del mismo. Por otro lado, tienen un manejo financiero focalizado a seguir con la certificación de sostenibilidad que mantienen como establecimiento de alojamiento. Cabe mencionar que no tienen diseñados planes concretos de planificación que les permita trabajar en todas las áreas, para así generar planes de acción y resultados positivos ante algún evento fortuito.

### **2.2.1.2 Gestión de la Calidad**

El Hotel cuenta con un sistema de calificación inmediata en las habitaciones que abarca los diferentes departamentos del hotel donde los huéspedes, que son su mayor crítico para la mejora directa, colocan comentarios y sugerencias que a su vez son analizados en las reuniones periódicas donde se determina las áreas que necesitan mejoras y se realizan las acciones correctivas pertinentes manteniendo así los estándares de calidad determinados.

## ***Procesos y Procedimientos***

El Hotel cuenta con un plan de mejora y plan de acción inmediata donde se especifica la descripción de los objetivos y metas que buscan alcanzar, los cronogramas de tiempo que implica cada acción así como también el listado del personal que está a cargo del hotel, sin embargo, no tienen detallado los pasos específicos para cada proceso o procedimiento pero si contemplan la acción a realizar, el tiempo que les va a tomar desarrollar la misma y el responsable de cada proceso y procedimiento, cabe mencionar que este material no está elaborado con cuadros e imágenes que apoyan al entendimiento del proceso o procedimiento.

## ***Administración y Dirección***

El Hotel dispone de un departamento administrativo que se encarga de la definición de objetivos y metas. Además, cuentan con un plan de trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa estableciendo de tal manera cronogramas, procesos y procedimientos comunes en dicho plan de trabajo. Por otro lado, realizan reuniones mensuales para toma de decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.

## ***Suministros y Proveedores***

La relación que el hotel tiene con los proveedores es buena, tienen algunos créditos con empresas principales, horarios y fechas de pago, pero no tienen algo específico establecido por escrito, se acoplan muy fácilmente y son flexibles. No cuentan con una política específica en cuanto a sus proveedores, con información de las cantidades de pedidos o despachos y con inventarios en bodega; cuentan con dos opciones de proveedores por cada necesidad del establecimiento luego realizan un análisis en cuestión de precio y calidad y se quedan con el mejor les resulte, actualmente trabajan con ocho proveedores entre ellos con la empresa Megalimpio para el tema de suministros de limpieza.

## ***Monitoreo y Acciones Correctivas***

El hotel realiza monitoreo en ama de llaves, recepción y administración donde se evalúa la cantidad y calidad de cada proceso y procedimiento, los resultados son de fácil

interpretación para los empleados y con base a ellos se realiza las acciones correctivas para mejorar en los servicios que ofrece el hotel.

### **2.2.1.3 Gestión de Recursos Humanos**

El hotel realiza evaluaciones psicológicas donde entrevista a los empleados e indaga tanto en la parte laboral como en la personal pero no identifican lo que pueden hacer en ese momento o en el futuro en función de sus capacidades, sin embargo, están atentos a lo que hacen y les ayudan para que puedan alcanzar el nivel de máxima competencia en un tiempo definido. No tienen un plan de formación para cada trabajador, por ende, no cuentan con un plan de capacitaciones para el personal solamente lo que oferta el Ministerio de Turismo y tampoco se registra información del personal lo cual no les permite tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.

#### ***Manuales y Procedimientos***

Cada cargo cuenta con un manual donde se detalla de manera clara y precisa los procedimientos, este no es compartido con los empleados pero si se les da la apertura al mismo cuando hay algún tipo de capacitaciones para que tengan conocimiento de lo que deben hacer según su puesto de trabajo y a su vez aportan con sugerencias para actualización y manejo del mismo.

#### ***Capacitación de Personal***

El hotel Los Balcones proporciona oportunidades a su personal para mejorar la actitud, las habilidades y el trato a las personas y a su vez alcanzar el éxito a nivel empresarial y personal, les brinda flexibilidad en los horarios para que puedan capacitarse.

#### ***Evaluación de Desempeño***

No cuentan con un registro de evaluación, pero existe un seguimiento que hace el departamento administrativo del hotel en diferentes áreas como recepción, mantenimiento,

entre otros., diaria o semanalmente donde se evalúa el desempeño del personal, el tiempo de respuesta y se realiza la retroalimentación personalmente.

## 2.2.1.4 Gestión Financiera Contable

### ***Sistema Financiero y Contable***

El hotel cuenta con una persona experta en el área, específicamente en contabilidad y auditoría, siendo este un servicio externo, internamente se apoyan de un software contable y financiero llamado “acatha” que les facilita gran parte de la gestión financiera contable, sin embargo, el personal que labora dentro del establecimiento no son profesionales en el campo, por ende, no desarrollan un programa de capacitación para con sus colaboradores pero tienen el apoyo con socializaciones en línea de temas como detenciones, retenciones, etc. dadas por la persona externa que a su vez se encarga de realizar auditorías externas de las áreas financieras contables. Cabe mencionar que el hotel no ha implementado un Manual de Procedimientos financieros y contables.

### **Figura 10**

*Software Financiero y Contable Utilizado en el Hotel Los Balcones*



Fuente: Acatha, 2022.

### ***Presupuesto***

El Hotel Los Balcones realiza un presupuesto general de toda la empresa elaborando períodos de tiempo concretos. En el análisis del presupuesto se detalla el uso de todos los recursos económicos de la operación del hotel destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc. y se especifica el uso de los mismos.

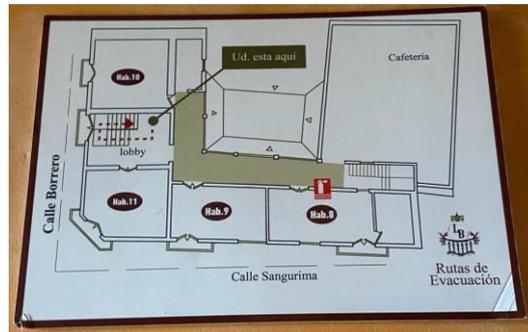
## 2.2.1.5 Gestión de Seguridad

El hotel cuenta con un plan de emergencia en caso de movimientos telúricos aprobado por el Departamento de Bomberos, esto quiere decir que identifica los riesgos y peligros que pueden afectar a la empresa, a los trabajadores y visitantes elaborando escenarios de riesgo para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas, los mismos son categorizados en altos, medios y bajos; en consecuencia, desarrolla planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro. Cabe mencionar que el administrador es certificado en gestión de seguridad y salud ocupacional y que el personal realiza cursos externos para el manejo de extintores y todo lo relacionado con el tema además, los trabajadores tienen conocimiento de los puntos de encuentro en caso de una emergencia y hacen uso de los mapas de ubicación y evacuación.

Por otro lado, trabaja de manera conjunta con instituciones de seguridad, salud o emergencia de la zona como la UPC del mercado 9 de Octubre y el dispensario médico de María Auxiliadora para el tema de seguridad. Sin embargo, no contratan especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos, tampoco cuentan con una matriz de riesgos y amenazas y dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos. Se puede destacar que realizan auditorías internas de seguridad constantemente verificando así la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa y que también implementan programas de capacitación en seguridad como anteriormente se menciona, en simulacros y en prácticas de seguridad.

Figura 11

## *Rutas de Evacuación Hotel Los Balcones*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### **2.2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo**

#### ***Comunicación***

El hotel no cuenta con personal especializado en esta rama, pero actualmente están gestionando para trabajar en conjunto con una empresa de marketing donde se va a incorporar todo el tema de la sostenibilidad.

#### ***Mercadeo***

En este aspecto, no desarrollan un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa, por ende, no contratan servicios de profesionales en esta rama, tampoco tienen objetivos concretos de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa, ni un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad. Sin embargo, utilizan su esfuerzo de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.

**Tabla 8**

*Cuadro Resumen del Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Los Balcones.*

<b>Ámbito Empresarial</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>1. Gestión de la sostenibilidad</b>	<b>1.1 Política de sostenibilidad</b>	Desarrolle una visión y una política de sostenibilidad empresarial.	X		
		Tenga una misión empresarial concreta que haga realidad la visión.	X		
		Haga que todas las acciones empresariales cumplan con los valores definidos.	X		
		Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas.	X		
		Establezca que todas las acciones empresariales cumplan los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.	X		
	<b>1.2 Políticas Empresariales</b>	Determine reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.	X		
		Establezca reglas y normas para cada proceso y procedimiento.	X		
		Documente lo anterior en las descripciones y manuales de puestos de la empresa.	X		
	<b>1.3 Planificación</b>	Defina de manera clara su producto y servicio para saber cuáles recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo.		X	

		Establezca políticas y procedimientos financieros que faciliten sus planes de acción	X		
		Organice su personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.		X	
		Realice unas sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.		X	
		Diseñe planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.			X
<b>2. Gestión de Calidad</b>		Implemente un sistema de autoevaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.	X		
		Redacte "Manuales de Calidad" que definan los estándares que se han planificado.	X		
		Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.	X		
		Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la empresa mantenga los estándares determinados	X		
		Un listado detallado de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo.	X		
		La descripción específica de los objetivos y metas que se buscan alcanzar.	X		
		El cronograma de tiempos para realizar las acciones.	X		
		Un listado del personal que tendrá a su cargo la implementación de las acciones.	X		
		Los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad.		X	

	<b>2.1 Procesos y Procedimientos</b>	Un calendario, con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase.	X		
		Determinar la responsabilidad de cada uno, en cada acción.	X		
		Describir cada actividad y cada programa en cuadros e imágenes que apoyen el entendimiento del proceso o procedimiento.			X
		Establecer el tipo, cantidad, formato y calidad de los reportes que se generarán en cada actividad o programa.		X	
	<b>2.2 Administración y Dirección</b>	Coordine sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad.	X		
		Desarrolle un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.	X		
		Integre las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.	X		
		Tome decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.	X		
		Coordine con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales, financieros y comerciales, tanto de la empresa como de los proveedores para que sean congruentes y coincidan en sus puntos más importantes, tales como: tiempos de crédito, sistemas de pago-cobro, políticas y tiempos de despacho, entre otros.	X		
		Organice con los proveedores toda la información, puesto que la información entre la empresa y los proveedores debe ser clara y asertiva. Mantener información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta, debe ser parte de la comunicación con los proveedores.			X

	<b>2.3 Suministros y Proveedores</b>	Establezca acuerdo con los proveedores a nivel de interacción. La logística de pedidos, despachos, entregas, fechas, tiempos, lugares, etc. debe ser coordinado entre la empresa y el proveedor. Los procesos y procedimientos de ambas partes deben ser complementarios para que se beneficien del trabajo conjunto.	X		
		Especifique políticas para la selección de proveedores. Debe existir una política clara para la contratación y compra a proveedores, con el fin de garantizar un suministro adecuado de insumos. La selección de proveedores locales y de productos de bajo impacto ambiental debe estar contemplada en dicha política de compras.			X
	<b>2.4 Monitoreo y acciones correctivas</b>	Defina cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.	X		
		Especifique los aspectos que debe monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos son los adecuados para lograr sus objetivos.	X		
		Determine el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.	X		
		El monitoreo debe realizarse permanentemente, durante todo el transcurso del proyecto y debe ser lo más sencillo posible. Los factores críticos que se evaluarán en cada proceso y procedimiento, deben ser definidos de antemano.	X		
		Simplifique los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que dé fácil interpretación para todos los participantes.	X		
Transforme los resultados del monitoreo, en forma inmediata, en acciones correctivas y/o preventivas que le permitan mejorar sus resultados.	X				
		Conozca a cada colaborador, su historia y su presente. Hacer análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros.	X		

<b>3. Gestión de Recursos Humanos</b>		Identifique lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades. Proyectar sus competencias actuales al nivel que puede llegar a alcanzar o que deseamos que tenga en un tiempo definido.			X	
		Determine la distancia/diferencia que existe entre lo que el puesto demanda actualmente y lo que el colaborador hace efectivamente, para definir las acciones correctivas y de capacitación para llevarlo a su nivel de máxima competencia.			X	
		Desarrolle un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia.			X	
		Maneje información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata. Tome en cuenta los aspectos humanos, económicos, sociales, operativos, administrativos y técnicos.			X	
	<b>3.1 Manuales y procedimientos</b>		Desarrolle un manual para cada puesto de trabajo en su empresa, en el cual detalle las responsabilidades que se esperan del mismo.	X		
			Detalle de manera clara y precisa los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal, para que surjan dudas sobre el modo de realización.	X		
			Capacite a las personas, por medio de la utilización del Manual de Puestos y realice consultas periódicas para valorar la pertinencia y utilidad de estos manuales.	X		
			Incorpore las sugerencias que sean pertinentes en estos manuales para que estén actualizados siempre.	X		
		Proporcione oportunidades a su personal para un continuo desarrollo no solo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones para las que el colaborador puede ser considerado.	X			

	<b>3.2 Capacitación de personal</b>	Cambie la actitud de sus trabajadores, creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.	X		
	<b>3.3 Evaluación de desempeño</b>	Haga evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) y permita que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación. Retroalimenta a sus trabajadores y establece de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.	X		
		Los principales elementos a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño son: Calidad de trabajo y cantidad de trabajo de cada área empresarial y de cada trabajador.	X		
		Conocimiento del puesto, iniciativa. Cómo planifica y controla el área/trabajador el uso de recursos y control de costos.	X		
		Relaciones con los compañeros, con los superiores, con los inferiores y con el público. Liderazgo, dirección y desarrollo de los subordinados.	X		
<b>4.Gestión Financiera Contable</b>	<b>4.1 Sistema Financiero y Contable</b>	Contrate personal profesional en el campo financiero y contable, así como asesores profesionales, certificados en cada área.	X		
		Desarrolle un programa de capacitación en temas financieros y contables, que le permita atender las áreas débiles en la gestión de la empresa.		X	
		Implemente un Manual de Procedimientos financieros y contables que le asista al realizar monitoreos periódicos, para que cuente con información oportuna en la toma de decisiones.			X
		Realice auditorías externas de las áreas financieras contables.	X		
	<b>4.2 Presupuesto</b>	Presupuesto general de toda la empresa.	X		
		Se elaboran para períodos concretos de tiempo y sirven para la evaluación y seguimiento de las acciones empresariales.	X		

		Detallan el uso de todos los recursos económicos de la operación de la empresa.	X		
		Especifican el uso de los recursos económicos destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc.	X		
<b>5. Gestión de Seguridad</b>		Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.	X		
		Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.	X		
		Identifique los diferentes peligros (reales y potenciales) que puedan afectar a la empresa, a sus trabajadores y a los visitantes.	X		
		Desarrolle planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.	X		
		Realice planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades.).	X		
		Lleve a cabo planes preventivos y comuníquese los a los trabajadores y a los visitantes.	X		
		Busque asesoramiento profesional en aquellas áreas que requieran soluciones técnicas específicas.	X		
		Invierta en el programa de seguridad, capacite a su personal y realice actualizaciones periódicas.	X		
		Coordine con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad.	X		
		Contrate especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos.			
Aplique una matriz de riesgos y amenazas e implemente dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.				X	

		Realice “auditorías internas de seguridad” en forma periódica y constante.	X			
		Verifique la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa.	X			
		Implemente programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.	X			
<b>6.Gestión de comunicación y mercadeo</b>	<b>6.1 Comunicación</b>	Trabaje con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado.			X	
		Incorpore el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.			X	
	<b>6.2 Mercadeo</b>	Desarrolle un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrate los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.			X	
		Tenga objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.			X	
		Posea un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad.			X	
		Utilice sus esfuerzos de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.	X			
	<b>Valor Total</b>			<b>64/83</b>		
	<b>Porcentaje</b>			<b>77%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

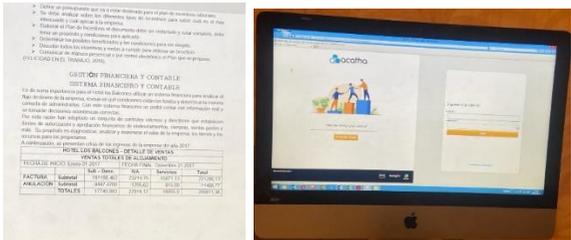
De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Los Balcones dentro su ámbito empresarial. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 77%, el 23% faltante es debido a que le falta mejorar en su planificación ya que no dispone de planes de acción concretos para trabajar de manera rápida y eficiente en cualquier área del hotel. Además, en todos sus procesos y procedimientos a seguir no se ilustra de manera gráfica y esto impide que sea de fácil entendimiento para aquel que haga uso de los manuales. Deben mejorar también la información que se maneja con los proveedores y establecer políticas para que no existan malos entendidos y puedan seguir teniendo una buena relación.

Por otro lado, hay dos partes en las que necesitan mejorar aún más, la primera es la parte de gestión de recursos humanos ya que no contemplan las aptitudes y capacidades de cada colaborador de la empresa y no llevan un registro del mismo para luego poder tomar decisiones en pro de cada uno de ellos y la otra parte es la gestión en comunicación y mercadeo porque no trabajan con personal especializado en esta área y tampoco usan el tema de sostenibilidad en su totalidad para llegar a su mercado objetivo.

Tabla 9

Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel Los Balcones

Criterios	Sub criterios	Evidencia Fotográfica
<p><b>Gestión de Sostenibilidad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Sostenibilidad</li> <li>2. Política Empresarial</li> <li>3. Planificación</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>+ Misión</p> <p>- Visión</p> <p>Ser una empresa líder en la prestación de servicios de hospedaje y alimentación tanto a nivel nacional e internacional, manejando altos estándares de calidad y servicio.</p> <p>Ser reconocidos dentro de 10 años como uno de los mejores Hotel Boutique del Ecuador, distinguiéndonos por la calidez y amabilidad, propios de nuestra cultura Cuencana y siempre cuidando el medio ambiente.</p> </div> <p><b>POLÍTICA AMBIENTAL</b></p> <p>El hotel boutique Los Balcones, como prestador de servicios de hospedaje y restauración es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.</p> <p>Hotel Boutique Los Balcones, se compromete a cumplir con lo dispuesto en la normativa legal y con los compromisos que ha suscrito con sus clientes y con el resto de grupos de interés.</p> <p>Las actividades de la compañía serán gestionadas por procesos ecológicos, estableciéndose objetivos ambiciosos para los procesos clave que serán evaluados y actualizados una periodicidad mínima anual.</p> <p>Se establecerán sistemas adecuados para prevenir la contaminación y gestionar los recursos de forma eficiente.</p> <p>Se seguirá una sistemática de mejora continua que permita mejorar la forma de realizar y gestionar las actividades de la compañía para así aumentar su eficacia y eficiencia.</p>
<p><b>Gestión de calidad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos y Procedimientos</li> <li>2. Administración y Dirección</li> <li>3. Suministros y Proveedores</li> <li>4. Monitoreo y Acciones Correctivas</li> </ol>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>TELEFONO, TV SATELITAL, CAJA DE SEGURIDAD</b></p> <p><b>INTERNET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar clave a recepción ( Extensión 0 )</li> </ul> <p><b>TELÉFONO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marque el número 9</li> <li>- Realice la llamada</li> </ul> <p>Costos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nacional: \$0.50</li> <li>➢ Internacional: \$1.00</li> <li>➢ Local: \$0.25</li> </ul> <p><b>TV SATELITAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan PremiumDIRECTV</li> </ul> <p>Consulte a recepción programación</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: right;">SALVEMOS NUESTRO PLANETA</p> <p>Querido Huésped,</p> <p>Las sábanas se lavan a diario en más de hoteles en todo el mundo y se usan millones de galones de agua y gran cantidad de detergente.</p> <p>Por favor, deje el caballete sobre la cama si no desea que sus sábanas sean cambiadas.</p> <p>Gracias por ayudarnos a conservarnos recursos vitales de la tierra.</p> <p>Diariamente se utilizan millones de galones de agua en lavar toallas que han sido usadas una sola vez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toalla en el rack significa "La usaré nuevamente".</li> <li>**Toalla en el lavador de manos significa "Favor reemplazarla".</li> </ul> </div> </div>

<p><b>Gestión de Recursos Humanos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manuales y Procedimientos</li> <li>2. Capacitación del Personal</li> <li>3. Evaluación del Desempeño</li> </ol>	<p><b>Descripción de cargos</b></p> <p><b>Presidencia</b>          Son los accionistas y propietarios del hotel, el Ing. Luis Ochoa M., y Leticia Ilustre Bustos P. entre sus principales acciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones generales, adecuaciones, inversiones</li> <li>• Capitalización del hotel</li> <li>• Contratación o implementación</li> </ul> <p><b>Gerente General</b>          Es el representante legal del hotel, el Ing. Luis Ochoa M., sus principales y mayores funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• control financiero</li> <li>• supervisión de las áreas de administración y operaciones, mismas que mantienen reuniones para realizar nuevos proyectos.</li> <li>• manejo de presupuesto y del análisis mensual de resultados del hotel.</li> <li>• Juntos al comité realizan un análisis contable, más de pago y remuneraciones a los colaboradores.</li> </ul> <p><b>Recepción</b>          El jefe de recepción es Sr. Johnny Pacheco ..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• encargado de la supervisión y control de los diferentes turnos de recepción, que los check in y check out entre comunicaciones realizadas con la información que se le solicita al cliente, de que las reservas estén bien asignadas.</li> <li>• los más están confirmados y dar el seguimiento necesario para que futuras reservas se confirmen.</li> <li>• Realizan un control y supervisión de que la facturación se encuentre realizada en los diferentes turnos.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción también se encarga de promover a la venta de los diferentes servicios complementarios que el hotel ofrece, así como de asistir al huésped en cualquier solicitud que requiera.</li> </ul>
<p><b>Gestión del Sistema Financiero</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Financiero y Contable</li> <li>2. Presupuesto</li> </ol>	 <p><b>GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b>  <b>SISTEMA FINANCIERO Y CONTABLE</b>          El sistema financiero y contable del hotel Los Balcones ofrece un sistema financiero para realizar el control de cuentas de cobros y pagos, así como el control de cuentas de gastos y de ingresos. El sistema financiero y contable del hotel Los Balcones ofrece un sistema financiero para realizar el control de cuentas de cobros y pagos, así como el control de cuentas de gastos y de ingresos. El sistema financiero y contable del hotel Los Balcones ofrece un sistema financiero para realizar el control de cuentas de cobros y pagos, así como el control de cuentas de gastos y de ingresos.</p>
<p><b>Gestión de Seguridad</b></p>		 <p><b>Manual de Emergencias</b>          El hotel Los Balcones cuenta con un sistema de seguridad que garantiza la integridad de sus huéspedes y colaboradores. El sistema de seguridad del hotel Los Balcones cuenta con un sistema de seguridad que garantiza la integridad de sus huéspedes y colaboradores.</p> <p><b>Señal de Aviso</b>          El sistema de seguridad del hotel Los Balcones cuenta con un sistema de seguridad que garantiza la integridad de sus huéspedes y colaboradores.</p> <p><b>Señal de Aviso</b>          El sistema de seguridad del hotel Los Balcones cuenta con un sistema de seguridad que garantiza la integridad de sus huéspedes y colaboradores.</p> <p><b>Señal de Aviso</b>          El sistema de seguridad del hotel Los Balcones cuenta con un sistema de seguridad que garantiza la integridad de sus huéspedes y colaboradores.</p>
<p><b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Mercadeo</li> </ol>	 <p>El hotel Los Balcones ha recibido varios reconocimientos por su calidad de servicio y atención al cliente. Entre los premios más destacados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio a la Excelencia en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Calidad en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Innovación en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Satisfacción del Cliente</li> <li>• Premio a la Seguridad en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Eficiencia en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Responsabilidad Social</li> <li>• Premio a la Sostenibilidad</li> <li>• Premio a la Innovación en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Calidad en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Innovación en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Satisfacción del Cliente</li> <li>• Premio a la Seguridad en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Eficiencia en el Servicio al Cliente</li> <li>• Premio a la Responsabilidad Social</li> <li>• Premio a la Sostenibilidad</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

## 2.2.2 *Ámbito Sociocultural*

### 2.2.2.1 **Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad**

El hotel tiene definido una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomenta el respeto y la contribución a la cultura local, apoyan a las comunidades locales con la compra y adquisición de productos como los sombreros de paja toquilla, las macanas, orquídeas, entre otros, haciendo de tal manera promoción y auspicio de los productos locales. No implementan programas de capacitación de capital humano local, pero si apoyan económicamente a un acilo de ancianos.

#### **Figura 12**

*Productos de las Comunidades Locales*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### 2.2.2.2 **Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales**

El hotel cuenta con una política de contratación de personal donde promueve la equidad de género, etnia, la incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras. Además, apoya a la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad. Sin embargo, el turista conoce los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita por medio del operador turístico que trabaja con el hotel, es decir, se

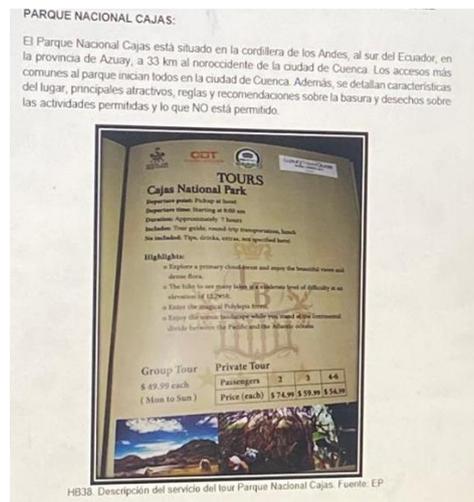
encarga de presentar lo que se espera del turista, de la comunidad y de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia

### 2.2.2.3 La Empresa y la Comunidad Deben Empezar Acciones

Como hotel brindan información básica de lugares y temas específicos, sin embargo, los operadores de turismo o agencias de viaje que trabajan con el hotel se encargan del rescate y enriquecimiento cultural en los paquetes que ofrecen, también auspician la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales y por ende del espacio físico que están visitando. Por otro lado, la empresa no programa encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales ni dentro de la operación ni en sus alrededores.

**Figura 13**

*Información Brindada por el Hotel Los Balcones a los Huéspedes*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### 2.2.2.4 Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto

#### Turístico

El hotel promueve el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona creando un atractivo de interés y fortaleciendo los ingresos locales incentivando a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona. Un aspecto muy importante

# UCUENCA

en este punto es que promueven espacios que permiten el intercambio cultural, en este caso hacen trueques de libros.

**Tabla 10**

*Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Los Balcones.*

<b>Ámbito Sociocultural</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad</b>	Beneficios Económicos Beneficios Sociales Beneficios Ambientales	Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local	X		
		Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente	X		
		Promocione y auspicie la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad	X		
		Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario	X		
		Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local		X	
<b>Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales</b>	Política de contratación de personal que promueva la equidad de género	Elabore una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.	X		
		Apoye la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad, por ello promueva la integración entre ambas, mediante la participación mutua en programas sociales, deportivos o culturales.	X		

	Creación de un ambiente amigable entre la empresa	El turista debe conocer, con la ayuda de la empresa, los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita. En estos códigos, se debe presentar lo que se espera del turista, lo que se espera de la comunidad y aquello que se espere de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia	X		
<b>La empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones</b>	Patrimonio histórico cultural	La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural, como pueden ser la investigación sobre los antepasados y sus costumbres	X		
		El turista está ansioso por conocer la historia y la cultura local, por lo que es bueno auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales, tales como: la medicina ancestral, historias y leyendas o el uso de ciertas plantas locales para la nutrición.	X		
		La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local, es recomendable apoyar y desarrollar encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales, tanto dentro de la operación como en sus alrededores, por medio de su programación y difusión como actividades opcionales de la empresa.			X
<b>Oferta de Actividades Culturales Como parte del Producto Turístico</b>	Promueve el interés o intercambio cultural	Promueva el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y al fortalecer los ingresos locales.	X		
		Incentive a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona, ya sea dentro o fuera de la operación, en momentos programados y difundidos.	X		
		Promocione el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su inclusión en folletos o su uso con los miembros de la operación		X	
		Promueva espacios que permitan el intercambio cultural	X		
<b>Valor total</b>			<b>13/15 puntos</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>87%</b>		

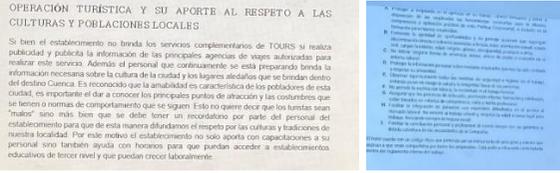
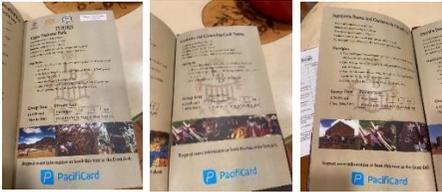
Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

# UCUENCA

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Los Balcones dentro su ámbito sociocultural. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 87%; el 13% faltante es debido a que el hotel no realiza encuentros con la comunidad local para que los huéspedes puedan conocer más de nuestra cultura local y del patrimonio como tal.

Tabla 11

Registro Fotográfico del *Ámbito Sociocultural Hotel Los Balcones*

Criterios	Evidencia Fotográfica
<p><b>Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad</b></p>	
<p><b>Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales</b></p>	
<p><b>La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones</b></p>	
<p><b>Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico</b></p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

## **2.2.3 Ámbito Ambiental**

### **2.2.3.1 Calentamiento Global**

El hotel cuenta con informativos en las habitaciones acerca de ahorro de agua y energía para los huéspedes, se hace el cálculo de la huella de carbono respecto a los huéspedes, en el establecimiento existe un pequeño jardín, además, el hotel cuenta con un vehículo para uso del mismo. No se conoce los peligros derivados del calentamiento global que pueda experimentar el hotel, pero si se cuenta con un plan de emergencia para desastres naturales.

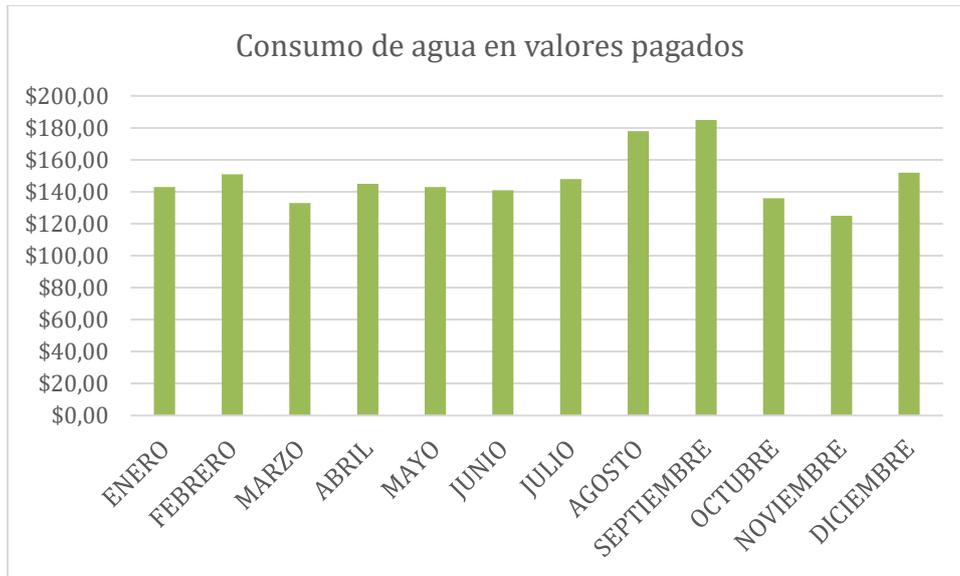
### **2.2.3.2 Recurso Agua**

El hotel cuenta con un registro mensual de gasto de agua que se lo hace de acuerdo al total pagado para el número de huéspedes hospedados en ese mes, no se ha contratado ninguna empresa que haga un análisis sobre el agua, respecto a la frecuencia de escasez de agua no se tiene registros ya que no es necesario porque el establecimiento cuenta con una cisterna que ayudaría a abastecer a todo el hotel en caso de emergencia. No se tiene un programa de mantenimiento de tuberías. En cuanto al ahorro de agua se tiene en las habitaciones carteles informativos que informan a los turistas acerca del ahorro del agua y se da incentivos a los huéspedes que cumplen con dicho ahorro, el hotel utiliza inodoros de doble descarga. En el restaurante se ahorra agua al momento de lavar frutas o verduras, pues se trata de utilizar la menor cantidad de agua posible. Por otro lado, la lavandería es tercerizada por lo que no tienen control sobre la misma. El riego de los jardines se los hace en la noche y se utiliza el agua de lluvia y no reutilizan ningún tipo de aguas grises.

A continuación, se muestra un gráfico de barras que detalla los valores pagados en consumo de agua del año 2019 del hotel Los Balcones. Así mismo en este establecimiento se toman los datos del mismo año ya que el funcionamiento del hotel fue regular.

Tabla 12

Gráfico de Barras de Consumo de Agua con Valores Pagados.

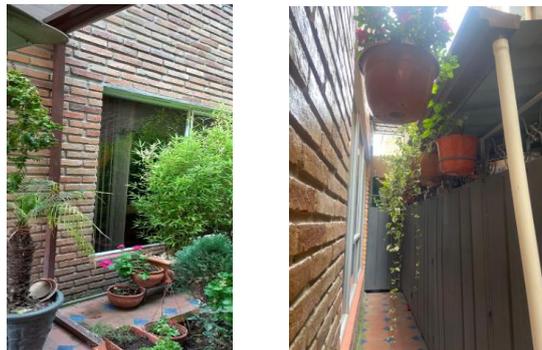


Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

El gráfico anterior muestra que los meses de agosto y septiembre fueron los que más gasto de agua tuvieron, esto se debe a que el establecimiento recibió a un gran grupo de personas extranjeras que desearon pasar sus vacaciones hospedados en la ciudad de Cuenca, además el consumo promedio de agua al año es de \$148,33.

**Figura 14**

*Sistemas de Recolección y Riego de Agua Lluvia*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### **2.2.3.3 Recurso Energía**

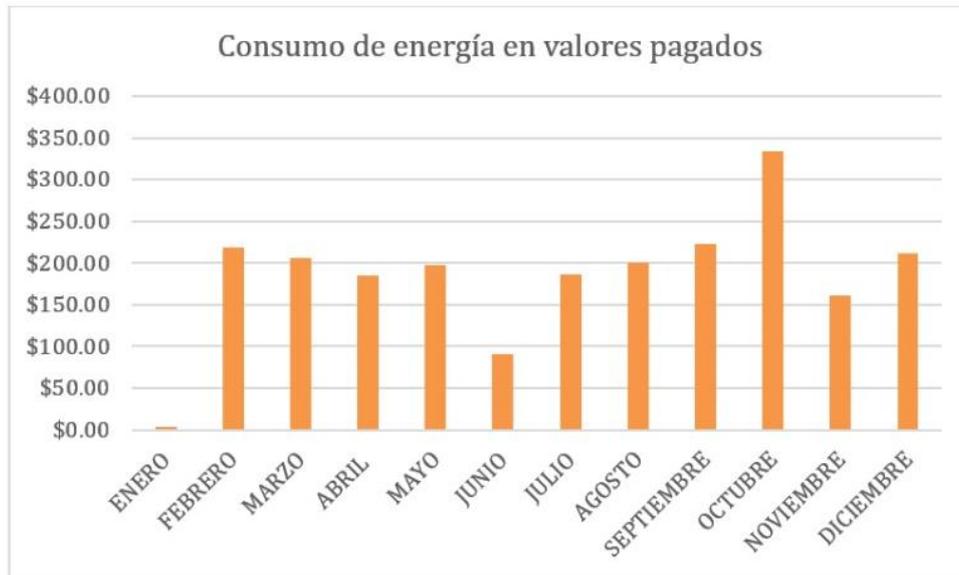
El hotel calcula el consumo de energía respecto al total pagado al mes dividido por el total de huéspedes alojados en ese mes, no se conoce que área consume más energía debido a que el pago de la misma es general, no se han tenido capacitaciones para el personal ni programas de mantenimiento de las instalaciones eléctricas aunque existen en las habitaciones informativos que invitan al huésped a ahorrar energía. El establecimiento no utiliza ningún tipo de energía alternativa, pues este aprovecha la luz natural para la iluminación de todos sus espacios.

Anualmente se hacen mantenimientos de la bomba de gas, calefones y cisterna. En el hotel no se utiliza aire acondicionado para ninguna de sus instalaciones debido a que las habitaciones no necesitan de los mismos. Se utilizan bombillas de tipo led y se las limpian constantemente para que estas no sean oscuras y se tienen en los baños sensores de luz que se prenden solo cuando la persona ingresa. Todas las refrigeradoras y los minibares de cada habitación utilizan ahorradores de energía, las habitaciones no tienen alfombras y las cocinas son de gas. El hotel recomienda los City Tours y caminatas de las agencias de viajes, se inspecciona constantemente que el automóvil del establecimiento esté en buen estado para que este no consuma más energía.

A continuación, se muestra un gráfico de barras que detalla los valores pagados en consumo de energía del año 2019 del hotel Los Balcones.

**Tabla 13**

*Gráfico de Barras de Consumo de Energía con Valores Pagados.*



Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior el mes de septiembre tiene mayor consumo energético debido a las razones explicadas anteriormente en el consumo de agua, en este mes un gran grupo de personas extranjeras se alojaron en el establecimiento. El consumo promedio de energía al año es de \$184,66.

#### **2.2.3.4 Biodiversidad**

El hotel no se encuentra en alguna área natural, sin embargo, cuenta con políticas empresariales que comprometen al establecimiento a proteger la biodiversidad de la región, no se tiene ningún inventario o conocimiento de plantas, animales o historia natural de la zona.

El hotel trabaja todos sus paquetes turísticos con la empresa Cuenca Best Tours que se encarga de proveer todos los servicios turísticos que son fuera del establecimiento, además esta operadora de turismo se encarga de informar a los huéspedes acerca de la no compra de organismos silvestres o extracción ilegal de plantas o animales.

El establecimiento no tiene conocimiento sobre leyes de protección de biodiversidad, pero si tiene información básica sobre el cuidado del Parque Nacional Cajas que es el lugar más próximo al establecimiento que contiene gran diversidad.

### **2.2.3.5 Biodiversidad en los Jardines**

El hotel tiene un jardín con diferentes plantas ornamentales y una planta de naranjas, además, cuentan con una pequeña huerta, estas áreas son cuidadas de acuerdo a las necesidades de cada una.

### **2.2.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación**

El hotel motiva a su personal a realizar trabajos de voluntariado en el Parque Nacional Cajas y se tiene folletos relacionados a temas de naturaleza y los exponen en la recepción para el público, estos son brindados por empresas particulares relacionadas al turismo. No se tiene ningún convenio con áreas naturales protegidas pero la operadora de turismo Cuenca Best Tours, que es la que trabaja con el hotel, es la que se encarga de todos los convenios con estas áreas, las diferentes rutas de recorridos personalizados según el turista y sobre educar a los turistas en todos los temas de la conservación de las áreas protegidas que se visitan. Además, se adquieren productos de las comunidades aledañas como ponchos, chompas o sombreros.

### **2.2.3.7 Reservas Naturales Privadas**

El establecimiento no tiene ningún tipo de convenio o conocimiento sobre áreas naturales protegidas pues esto lo maneja la operadora de turismo con la que trabajan.

### **2.2.3.8 Contaminación**

El establecimiento es una casa patrimonial, por lo tanto, es acorde al paisaje natural, ambiente, clima y cultura local. Las luces del establecimiento no apuntan a la parte exterior del mismo. La principal fuente de contaminación cercana a la empresa es la que se genera a partir del tránsito vehicular. La empresa no quema ningún tipo de residuo y todos los residuos

son separados para desecharlos de manera correcta. No se utilizan aerosoles y no se puede fumar dentro del establecimiento.

El personal está instruido en cómo manejar todos los desechos generados del funcionamiento del hotel, pero en la operación normal del establecimiento no se usan elementos tóxicos para el ser humano. La rotulación no es excesiva. Los productos de limpieza son biodegradables y se utilizan limpiadores naturales como sal, vinagre, limón o bicarbonato de sodio.

## **Figura 15**

*Decoración del Hotel Los Balcones*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

## ***Aguas Servidas***

Las instalaciones de aguas servidas están manejadas por la empresa Etapa que se encarga del correcto desecho de las mismas. No se ha hecho ningún análisis de las aguas residuales del hotel.

## ***Transporte***

Los turistas usan transporte privado o alquilan furgonetas para llegar a su destino, pero el hotel no tiene participación en eso pues si el cliente necesita transporte el establecimiento solo hace la conexión con la operadora directamente. En el caso del

automóvil del establecimiento este se revisa constantemente para que esté en perfecto estado y se lo apaga en el caso de esperar a algún turista.

## **2.2.3.9 Desechos Sólidos**

### ***Reducir:***

No se conoce que departamento genera la mayor cantidad de desechos sólidos. Se trata de que las compras de los productos necesarios para el funcionamiento del hotel sean mínimos para evitar el consumo excesivo de plásticos.

Se han sustituido procesos físicos de facturación con facturación en línea para evitar el uso de papel. Las condiciones para adquirir productos son que sean de calidad y se hace una evaluación de precio, además de que se buscan productos biodegradables. No se utilizan desechables para el servicio de alimentos. Los amenities tienen envolturas biodegradables. En los baños se utilizan dispensadores de jabón y gel desinfectante. No se utilizan aparatos electrónicos que utilicen energía alternativa.

**Figura 16**

*Dispensadores y Servilletas de Tela que Reducen los Desechos Sólidos*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### **Reutilizar:**

Se adquieren productos de envases retornables y de vidrio. Utilizan baterías recargables. Los desechos biodegradables son canjeados con la empresa EMAC con tierra y abono. Para las impresiones se las realiza por los dos lados de la hoja o se trata de reutilizar las hojas. La impresora es de cartuchos recargables. Las notas o mensajes para el personal se lo hacen a través de mensajes electrónicos o por el blog de notas de la computadora.

### **Reciclar:**

Todos los desechos generados son divididos para el reciclaje de la empresa recolectora de basura. Existen contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que el personal deposita los desechos. El establecimiento separa sus desechos para enviarlos a la empresa Etapa que recoge la basura. Además se está planificando la adquisición de botes de reciclaje para ponerlos en las áreas públicas del hotel para el servicio de los huéspedes. No se ha analizado la posibilidad de adquirir inodoros de compostaje, pues el establecimiento trabaja con inodoros de doble descarga.

## ***Disposición de Desechos***

El hotel se ha informado para manejar sus desechos y lo hacen a través de la empresa Etapa que se encarga del correcto desecho de todo tipo de residuo. Si incita a los huéspedes a implementar medidas que protejan la vida silvestre.

El siguiente gráfico detalla el peso en libras de residuos del hotel Los Balcones durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, además se ha obtenido el total mensual de residuos del hotel. Cabe destacar que este establecimiento ha estado pesando sus residuos desde años anteriores.

**Tabla 14**

*Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos.*

Residuos producidos durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, Hotel Los Balcones			
Área	Clasificación	Peso (libras)	Observaciones
Alimentos y Bebidas	Orgánica	9.00	Residuos de cocina como: cáscaras de fruta o verdura y restos de comida.
Áreas comunes y Habitaciones	Inorgánica	13.88	Residuos de baños y áreas comunes como: botellas de vidrio, plásticos, basura sanitaria o cartones.
Total por semana		22.88	
Total por mes		91.52	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior los valores de residuos son pequeños considerando que es un establecimiento de alojamiento que ofrece servicio de restaurante, estos valores bajos se explican debido a que el hotel trata de reducir la cantidad de desechos orgánicos usando todos sus productos de la mejor manera evitando desperdicios, por ejemplo al momento de cortar los vegetales o frutas, además se utiliza una cantidad de estos desechos como abono para el jardín que se tiene dentro del alojamiento.

## 2.2.3.10 Educación Ambiental

El establecimiento no ha capacitado al personal sobre presiones ambientales pero los huéspedes reciben todo este tipo de información de educación ambiental a través de la agencia de viajes que trabaja con ellos, la agencia proporciona folletos y organiza campañas ambientales para los turistas.

**Tabla 15**

*Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rain Forest Alliance Hotel Los Balcones.*

<b>Ámbito Ambiental</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>1. Calentamiento Global</b>	Para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	Siga las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de esta guía, ya que reducen la producción de gases de efecto invernadero.	X		
		Informe a su personal y a los turistas sobre el calentamiento global, sus implicaciones para la empresa y las maneras de mitigar sus efectos.			X
		Calcule la huella de carbono que deja su empresa, es decir, la cantidad de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero que se emiten durante el ciclo completo de un servicio o producto, a fin de determinar cuándo se debe utilizar un proceso más eficiente.			X
		Promueva viajes de carbono neutral. Esto consiste en compensar las emisiones de dióxido de carbono producto del viaje. La compensación puede ser en forma de contribuciones (monetarias o de otro tipo) para proyectos de energía renovable, compra de terrenos para conservar, etc.			X
		Cultive árboles nativos y/o contribuya con las áreas naturales protegidas. Los árboles nativos ayudan a absorber el dióxido de carbono de la atmósfera.	X		
		Sistema de distribución variable. Esta tecnología varía la abertura y el cierre de las válvulas del motor, lo cual ayuda a que ocurra una mejor mezcla entre aire y combustible, permitiéndole al motor consumir menos energía.			X

		Desactivación de cilindros. Este sistema apaga uno o más cilindros de los motores grandes cuando no se necesita potencia adicional.			X
		Empaquetaduras y unidades de aire acondicionado eficientes. Estas tecnologías impiden que escapen a la atmósfera los gases HFC (hidrofluorocarbonos, gases de efecto invernadero muy poderosos), que se utilizan en el aire acondicionado de los autos.			X
	Para enfrentar emergencias	Determine a cuáles tipos de peligros derivados del calentamiento global está expuesta su empresa, como, por ejemplo, si está localizada en un área en riesgo de sufrir una inundación en caso de lluvias fuertes o si se ubica en una región propensa a largas sequías.			X
		Analice la frecuencia con que suceden eventos climáticos extremos en la zona.			X
		Elabore, con la asesoría de un experto, un plan de emergencia para enfrentar esos eventos.			X
<b>2.Recurso Agua</b>		Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, lavado de autos, etc.) para determinar cuáles consumen más agua y con ello, lograr facilitar las labores de localización de fugas y mantenimiento.		X	
		Lleve un registro como el que se muestra a continuación. Considere la información que aparece en el recibo de agua de cada mes (si tiene fuente de agua propia, coloque un medidor en la tubería de ingreso para llevar el control del consumo)	X		
		Calcule la cantidad de agua consumida por visitante y/o actividad turística. Determine, después de poner en práctica las medidas que se aconsejan en esta guía, si éstas han sido efectivas en términos de ahorro de agua o si necesita implementar medidas adicionales.			X
		Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de su empresa (tubería, hielo, piscinas, entre otros).			X

		Analice con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua en la zona. Determine qué medidas de contingencia se pueden aplicar en esos casos		X	
Prevención y mantenimiento		Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.			X
		Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.	X		
		Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).	X		
Medidas sencillas en habitaciones y baños		Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.	X		
		Inste a los turistas a poner en práctica las siguientes acciones: Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando (mientras se cepillan los dientes, se afeitan o se enjabonan). Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, un hotel pequeño puede ahorrarse más de 5 000 litros de agua al mes	X		
		Utilice inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.	X		
		Adquiera dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; éstos son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de	X		

		limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.			
Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería		Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.	X		
		Utilice la lavadora de platos y la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. En caso de no contar con un aparato para lavar platos, pídale al encargado de esa tarea que enjabone los platos con el grifo cerrado.			X
		Use lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.			X
		Instale válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.			X
		Adquiera equipo de cocina que le permita ahorrar agua, por ejemplo, una cafetera con un sistema denominado “erogación continua” (con conexión directa a la red de agua).		X	
Para el jardín y la limpieza de las instalaciones		Riegue los jardines muy temprano en la mañana o cerca del anochecer	X		
		Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego para controlar el flujo y la presión del agua sin tener que desplazarse para cerrar la llave.		X	
		Adquiera un compresor móvil y pistolas para lavado a presión, en caso de que necesite realizar labores de limpieza intensiva a menudo; el compresor incrementa la presión con la que sale el agua y por ello, se logra limpiar mejor con menos agua.			X
		Reutilice las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o			X

		pavimentos. En el mercado hay sistemas que consisten en tuberías y depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.			
		Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento. Al final de este apartado, se encuentra el enlace a un documento que enseña cómo fabricar un recolector de agua.	X		
<b>3. Recurso Energía</b>	Medidas generales	Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en kWh, kilovatios hora; en un hotel se divide la cantidad total consumida entre el número de huésped/noche) y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diésel, gasolina o gas. Encárguele a un miembro del personal esta labor.	X		
		Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.			X
		Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.	X		
		Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.	X		
		Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.			X
		Reúnanse con miembros de otras empresas turísticas de su localidad para calcular la energía consumida entre todos, a fin de compartir y evaluar la eficiencia de las buenas prácticas que aplican y a su vez, comparar los ahorros que se han logrado.			X

		Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.	X		
		Aproveche el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.			X
		Realice arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación, superficies que reflejen el calor, aislamiento de techos y ventanas.	X		
		Aplique las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.	X		
		Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su localidad. Determine si puede integrar sistemas de energías alternativas en su institución gradualmente, por ejemplo, biodigestores o paneles solares para calentar el agua.			X
	Aire acondicionado y calefacción	Aproveche la ventilación natural. Utilice más ventiladores eléctricos de techo, porque consumen apenas un 15% de la energía que gastan los equipos de aire acondicionado. Puede emplearlos en momentos y días más frescos.	X		
		Siembre árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa para proporcionar sombra sobre paredes y ventanas y cortar el viento. Esto puede ahorrarle un 20% de energía.	X		
		Efectúe mantenimiento y limpieza de la caldera de gas o de aceite, en caso de que tenga una, al menos una vez al año para que funcione con mayor eficiencia. Contrate una buena empresa para esta labor. Cubra la tubería de la caldera con material aislante para evitar que el agua caliente se enfríe en los tubos.	X		
		Compre unidades de aire acondicionado eficiente; puesto que el aire acondicionado gasta hasta el 60% de la energía de un hotel. Prefiera los que utilizan aire para condensar, en vez de agua.			X

		Limpie los filtros de las unidades de aire acondicionado regularmente para evitar un gasto mayor de energía y problemas respiratorios.			X
		Asegúrese de que los ductos del aire acondicionado no estén obstruidos.			X
		Instale controles automáticos para apagar los aparatos de aire acondicionado cuando el huésped no esté en el cuarto.			X
		Agregue aislamiento al techo, a las puertas y a las ventanas; esto le permitirá evitar que penetre gran cantidad de radiación en las instalaciones y por ende, ahorrará una carga en el aire acondicionado. Ponga masilla en las grietas de las paredes. En días muy fríos esta medida le permitirá conservar el calor adentro. Esto le ahorrará hasta un 20% de energía.	X		
		Aplíquese una película especial a las ventanas para controlar el ingreso de la radiación solar, de esta manera ahorra energía de aire acondicionado.			X
	Iluminación	Aproveche al máximo la luz solar.	X		
		Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.	X		
		Instale tragaluces para introducir mayor cantidad de luz en las instalaciones.	X		
		Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.	X		
		Instale sensores y controles automáticos o temporizadores para apagar automáticamente las luces en bodegas, salas de reuniones o áreas públicas.	X		
		Utilice bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, los pasillos y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y emplean alrededor de un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta	X		

		acción los dañe (deje los fluorescentes encendidos si se van a necesitar de nuevo en menos de cinco horas, ya que su encendido consume mucha energía).			
		Ilumine cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.	X		
	Electrodomésticos	Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. Lea las etiquetas que le informarán cuánta energía consumen.		X	
		Coloque baldosas en vez de alfombras, de esa manera, no necesitará utilizar aspiradora.	X		
		Explore la posibilidad de comprar un calentador de agua y un horno de tipo solar.			X
		Sitúe la refrigeradora y los aparatos de aire acondicionado lejos de fuentes de calor.	X		
		Cierre bien la puerta de la refrigeradora. No guarde alimentos calientes en ella. Limpie los tubos del condensador al menos dos veces al año. Ajuste el termostato entre los números 2 y 3, o entre los números 3 y 4 si su empresa se localiza en una zona caliente.	X		
		Utilice la lavadora o la lavadora de platos en horas que no sean pico de consumo.			X
		Utilice programas cortos de lavado y con la menor temperatura posible (30° C es una temperatura adecuada para la mayoría de detergentes). Esto le ahorra hasta 80% de energía en el lavado.			X
		Planche varias prendas de una vez; no caliente la plancha para una sola prenda, ya que el calentamiento inicial de este aparato consume grandes cantidades de energía.			X
		Utilice cocinas de gas, pues emplean menos energía.	X		

	Transporte	Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, recorridos en bicicleta, entre otros.		X	
		Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.	X		
		Asegúrese de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, pues eso mejora la tasa de consumo de combustible.	X		
		Utilice automóviles eficientes que consuman menos combustible y rindan más por galón. Considere el uso de autos modernos con motores de cuatro cilindros, ya que los que tienen menos cilindros rinden más y consumen menos combustible. Emplear vehículos híbridos (que alternan entre gasolina y electricidad) es una excelente opción, pues las emisiones de gases se reducen hasta un 75%, a la vez que se economiza en combustible. Motive a otros empresarios a usar estos vehículos eficientes y a que soliciten al gobierno mayores facilidades para adquirir dichos medios de transporte.	X		
<b>4.Biodiversidad</b>		Analice si las actividades de su empresa producen algún impacto negativo en las formas locales de vida, especialmente si opera cerca de un ecosistema delicado (por ejemplo, bosque tropical seco). Determine de qué manera puede eliminar esos efectos negativos. Busque asesoría profesional (especialistas en manejo de vida silvestre), con el fin de establecer las medidas adecuadas para minimizar el impacto sobre la biodiversidad.			X
		Elabore un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región. Distribúyalo entre los miembros del personal y motívelos a cumplir siempre el código.			X
		Elabore un inventario de las plantas y los animales de la zona; solicite la ayuda de estudiantes o profesionales dispuestos a colaborar. Indique la abundancia relativa del organismo (si es común o escaso). Utilice estos			X

		datos para informarles a sus clientes y para monitorear el estado de las poblaciones de organismos.			
		Infórmese acerca de leyendas, historia natural y otros datos interesantes sobre los organismos silvestres de la región. Utilice fuentes confiables. Aproveche ese conocimiento para captar la atención de los turistas y motivarlos a proteger la biodiversidad.			X
		Diseñe paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido; de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.			X
		Contrate los servicios de otros proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas de manejo y que contribuyan con la conservación de la biodiversidad local.	X		
		Eduque a su personal y a los turistas sobre la importancia de no comprar organismos silvestres, ni productos derivados de ellos (caparazones de tortuga, pieles, huesos, maderas preciosas, etc.), particularmente, si se encuentran en peligro de extinción o si su comercio está vedado por la ley.			X
		Notifíquelos a las autoridades los casos de extracción ilegal de plantas, cacería u otras acciones que causen daños en el ambiente.			X
		Apoye los esfuerzos de protección de la naturaleza que realizan organizaciones locales e instituciones públicas, en forma financiera o donando su tiempo, como por ejemplo, en labores de vigilancia, limpieza de las playas, diseño y aplicación de estrategias de conservación, entre otros.			X
		Colabore en la educación ambiental de las comunidades de la región.			X
		Impida el ingreso de plantas, animales u otros organismos que no sean propios de la zona, ya que las especies exóticas pueden competir con las nativas y afectar su ciclo de vida.	X		

	Oriente a sus turistas en cuanto a la forma adecuada de comportarse en una excursión para observar organismos silvestres. No permita acciones que afecten el bienestar de los organismos silvestres.			X
	Evite que se alimente a los animales silvestres, porque esto genera dependencia de los seres humanos. Instruya al personal y a los turistas sobre este aspecto.			X
	Informe al personal y a los turistas que no deben incursionar en áreas frágiles o de reproducción de los animales silvestres.			X
	Recuérdelos a su personal y a sus clientes que no deben extraer plantas o sus partes, pues pueden ser el alimento de los animales de la región.			X
	Respete los ciclos de vida de los animales, por ejemplo, los animales nocturnos son muy sensibles. Asegure que las instalaciones de su empresa no emitan luz directamente hacia los sitios naturales. Limite el número de luces encendidas durante la noche.	X		
	No mantenga animales en cautiverio, a menos que posea permiso para rehabilitarlos o reproducirlos con fines conservacionistas.	X		
	Informe a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar amenazadas de extinción. No ofrezca especies escasas como una opción de alimentación. Compre alimentos sólo de proveedores locales responsables con el ambiente.			X
	Tenga cerca los números de teléfono de entidades relacionadas con la conservación; podría necesitarlos en caso de encontrar algún animal herido o si observa alguna actividad ilegal que atente contra la biodiversidad.			X
	Infórmese sobre las leyes que existen en su país para la protección de la biodiversidad, pues son un mecanismo para que su empresa y sus clientes respalden la conservación.			X

		Infórmese acerca de los eventos relacionados con la fauna de su región, por ejemplo, conteos navideños de aves (por lo general, se realizan censos de aves en casi todos los países americanos, en los últimos días de diciembre), búsqueda de crisálidas de mariposas y conteos de huellas de mamíferos. Invite a los turistas y a su personal a participar de dichas actividades de monitoreo de fauna. Ofrezca actividades de conservación como parte de los paquetes turísticos.			X
		Consulte las páginas Web y los materiales de las organizaciones que trabajan en la protección de la fauna y que brindan información detallada sobre cómo manejar un tour de observación de fauna (aves, mamíferos terrestres y acuáticos, tortugas, etc.)			X
<b>5.Biodiversidad en Jardines</b>		Integre las áreas verdes con los espacios naturales que están alrededor a través de la plantación de enredaderas, árboles, arbustos y otras plantas nativas. Utilice los patrones de los paisajes naturales existentes como guía para colocar las plantas, rocas y otros elementos siguiendo un diseño naturalista.	X		
		Investigue las condiciones que necesitan las plantas del jardín; agrúpelas de acuerdo con su requerimiento de sol, sombra y agua.	X		
		Identifique las principales especies de plantas propias de la región. Consulte con un especialista en biología, ingeniería forestal o con habitantes de la localidad. Utilícelas para la decoración de sus áreas verdes, pues requieren menos mantenimiento, están adaptadas al clima y a las condiciones de suelo locales; además atraen aves, mariposas y otros organismos nativos.		X	
		Mantenga información sobre los nombres comunes, los usos que se les da en la comunidad y su distribución.			X
		No clave rótulos en los árboles	X		
		Evite plantar especies ornamentales exóticas, ya que pueden ser agresivas, dispersarse con facilidad y destruir las poblaciones de plantas nativas	X		

		Establezca una huerta de plantas medicinales y/o comestibles en su empresa. Ofrezca bebidas y alimentos a sus clientes con los productos cosechados.		X	
		Utilice herramientas manuales en buen estado para darle mantenimiento a las áreas verdes o de ser necesario, herramientas eléctricas, en vez de las accionadas por combustible.	X		
		Considere el establecimiento de biojardineras, que son humedales contruidos que aprovechan aguas grises; éstas pasan a una jardinera con rocas y plantas que las filtran.			X
		Evite el uso de sustancias agroquímicas en el jardín; los productos para jardinería y agricultura con etiqueta roja son extremadamente tóxicos y no se deben usar nunca; los de etiqueta amarilla son altamente peligrosos; los de etiqueta azul, moderadamente peligrosos, y los de etiqueta verde son ligeramente peligrosos.	X		
		Elabore o compre abonos e insecticidas naturales, sin químicos			X
		Fabrique una compostera para producir abono orgánico en su jardín			X
	Jardín atractivo para la fauna silvestre	Observe cuáles plantas utilizan aves, mariposas, murciélagos y otros animales de su localidad y busque esas especies en viveros o pida brotes (lo que suele llamarse "hijos") a los vecinos. Averigüe si lo que piensa sembrar crece bien en su zona.			X
		Asegúrese de que en el jardín tenga diversidad de estratos, como hierbas, enredaderas, arbustos, árboles, troncos secos. Considere crear varios hábitats para distintos animales, como un parche con plantas de flores tubulares para colibríes y mariposas, un humedal para garzas, entre otros.	X		
		Instale un bebedero o una pileta de siete centímetros de fondo y colóquele agua fresca al menos una vez por semana. Límpielo con frecuencia, para evitar la formación de algas y la reproducción de mosquitos.			X
		Apile partes de ramas de árboles y otros restos de las podas en una sección del jardín; esta pila funcionará como un refugio para aves pequeñas			X

		Plantee especies que produzcan muchos frutos y flores a lo largo del año que sirvan de fuente de alimento.			X
		Evite sembrar plantas con espinas o tóxicas en áreas verdes frecuentadas por niños.		X	
<b>6. Áreas Naturales Protegidas y de conservación</b>		Motive a los miembros de su personal a que trabajen como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa, por ejemplo, en la recolección de desechos de los senderos		X	
		Infórmese sobre las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas de la zona para llevar a cabo sus actividades conforme a la legislación.			X
		Investigue sobre los parques nacionales de su zona: clima, ecosistemas presentes, flora y fauna predominante, organismos en peligro de extinción, etc. Solicite folletos, mapas y otro tipo de información impresa sobre esos espacios naturales. Indague qué servicios se ofrecen cerca de los parques (transporte público, bancos, farmacias, restaurantes, entre otros). Ponga a disposición de los turistas esa información y motívelos a visitar esas áreas. Traduzca la información a varios idiomas			X
		Establezca una buena relación con los administradores de las áreas naturales protegidas; de esa manera, pueden coordinar esfuerzos para la protección de dichas áreas. Ofrézcales datos acerca de su empresa para que puedan recomendarla a los visitantes.			X
		Contribuya con la conservación de las áreas que se visitan.			X
		Eduque a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de conservación.			X
		Adquiera guías de campo (como por ejemplo de plantas, aves y anfibios) para ofrecérselas a los clientes con esos intereses particulares.			X
		Adquiera alimentos u otros productos y servicios suministrados por personas de las comunidades aledañas a las áreas protegidas.		X	

		Evite que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como andar en motocicleta en pleno sendero).			X
		Fomente el seguimiento de los códigos de conducta dentro de las áreas naturales, por ejemplo, no permita que los grupos de turistas se salgan de los senderos, molesten a los animales, ni que extraigan plantas, animales u otros seres del bosque.			X
		Infórmese sobre el público que visita el espacio protegido. Investigue países de procedencia, cuántos vienen cada día, edades e intereses. Promueva actividades turísticas de acuerdo con esas características de los visitantes, por ejemplo, diseñe recorridos especiales para grupos de la tercera edad que son aficionados a la observación de las aves.			X
		Únase a otros empresarios para determinar qué buenas prácticas son más efectivas para conservar las áreas protegidas de la comunidad y promocionar ofertas turísticas en conjunto; de esa manera, se ahorran costos y se fortalece la imagen de destino turístico.			X
		Demuéstreles a sus clientes cómo colabora con las áreas protegidas de su localidad, ya sea a través de fotografías, información escrita colocada en sus instalaciones, etc.			X
		Averigüe si en los espacios naturales de su región se hacen actividades para celebrar fechas ambientales, como el Día de la Tierra, el Día Mundial del Agua y el Día de los Parques Nacionales. Invite a sus clientes a participar de ellas.			X
<b>7. Reservas Naturales privadas</b>		Asóciase a una red de reservas naturales privadas; es más fácil vencer los obstáculos trabajando en conjunto. Defina estrategias que le permitan a la red desarrollar proyectos conjuntos y métodos para difundir sus labores de conservación de la biodiversidad. Promueva el intercambio de su red con las de otras regiones de América Latina.			X
		Impulse el diálogo entre su red de reservas y el sector público; de esa manera, se pueden establecer alianzas que generen el otorgamiento de recursos para la conservación del ambiente, la disminución de impuestos, y la participación en proyectos de bioprospección y de fijación y secuestro			X

		de carbono.			
		Averigüe cuáles opciones de pago por servicios ambientales existen en su región.			X
		Colabore con escuelas, patrocine giras de campo para visitar su reserva.			X
		Elabore un inventario de las atracciones turísticas potenciales de su reserva privada. Determine cuáles medidas debe tomar para que el público las pueda admirar sin interferir en los procesos naturales del ecosistema. Investigue qué se hace en otras reservas con hábitat similares y en qué se distingue la suya de las demás, para determinar si puede ofrecerles a los turistas algo diferente de las otras. Explore opciones como mostrarles a los turistas proyectos de agroforestería, uso de trapiches antiguos, recorridos nocturnos, entre otros.			X
		Solicite el consejo de expertos en manejo de vida silvestre, en caso de que su reserva sea el hábitat de animales o plantas en peligro de extinción, a fin de que le asesoren sobre medidas que puede aplicar para favorecer su permanencia y reproducción.			X
		Considere ofrecer la reserva como área para desarrollar estudios científicos, programas de educación ambiental y de formación de guías de turismo naturalista, puesto que ayudará promocionar su reserva y a formar profesionales responsables con el ambiente.			X
		Desarrolle zonas de amortiguamiento alrededor de la reserva; esto ayudará a reducir los problemas de cacería furtiva. Mantenga buenas relaciones con los habitantes de la comunidad. Trabaje con ellos en el desarrollo de una estrategia para que puedan aprovechar las zonas de amortiguamiento sin dañar la biodiversidad; esto contribuirá a que todos se involucren en la protección del área protegida.			X
		Converse con los cazadores de la zona sobre las desventajas de la sobreexplotación de recursos; hágales comprender que éstos deben manejarse responsablemente, porque de lo contrario, se puede producir la extinción de algunos organismos. Desarrolle programas de educación ambiental en la comunidad en los que se incluya este tema.			X

		Contrate guarda parques, de ser necesario, o construya cercas para prevenir daños a la flora y la fauna. Coloque rótulos en la periferia de la reserva, para que se señale que no es permitido cazar, ni extraer plantas.			X
<b>8. Contaminación</b>		Asegúrese de que el diseño de sus instalaciones responda a las condiciones particulares de ambiente, clima y cultura local. Procure que la arquitectura y el color del edificio de su empresa no compitan con el paisaje natural, ni con las casas existentes en la zona. Utilice los materiales y diseños tradicionales de la zona. Integre los caminos, rótulos, líneas de electricidad y otras estructuras con el paisaje; de esa manera, los turistas podrán apreciar más la cultura local.	X		
		Instale pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo, ni a los sitios naturales. Motive a otros empresarios y habitantes de la zona para que hagan lo mismo; promueva la idea que de esa manera, los turistas pueden apreciar mejor la luna, las estrellas y los meteoros o estrellas fugaces.	X		
		Póngase de acuerdo con otras empresas de la zona para reducir la intensidad de iluminación de los edificios durante las épocas de migración de las aves o de anidación de las tortugas.			X
		Gestione la obtención del galardón Bandera Azul para las playas cercanas a su comunidad; dicho galardón se le otorga a aquellas playas que tengan buena calidad de agua y en donde se implemente un manejo adecuado de los recursos.			X
		Determine cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa. Identifique el impacto que causa esa contaminación y busque soluciones al respecto.			X
		No utilice pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.		X	
		No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.	X		
		Evite quemar llantas o desechos.	X		

		Coloque rótulos en sitios donde haya gran cantidad de sustancias contaminantes, como en los depósitos de combustibles.	X		
		Haga respetar las disposiciones de NO FUMAR dentro de espacios cerrados.	X		
		Enséñele al personal cómo almacenar y manejar las sustancias potencialmente tóxicas.	X		
		Evite el exceso de rotulación, ya que ésta contribuye a la contaminación visual.	X		
		Siga las medidas que incrementan la eficiencia energética y el ahorro de energía, así como las de disminución de los desechos sólidos (citadas en secciones anteriores); todas ellas contribuyen a minimizar la contaminación a través de una reducción en la fuente.	X		
		Asegúrese de que los productos de limpieza no sean dañinos para los organismos acuáticos y que no hayan sido probados en animales.			X
		Compre limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría. Lea la etiqueta del producto. No compre los que tengan fosfatos o fosfonatos. Evite los que contengan sustancias tóxicas, tales como cloro, benceno, nitrobenceno, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.			X
		Utilice limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio.			X
	Aguas servidas	Procure que las instalaciones de su empresa estén conectadas a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas. Utilice sistemas de tratamiento, como el tanque séptico construido de acuerdo con el tamaño de la operación y las características de los suelos.	X		
		Asegúrese que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales (ríos, lagunas).	X		

		Trabaje con los miembros de su comunidad e instituciones públicas para que la disposición final del sistema de alcantarillado no produzca alteraciones en el medio.			X
		Encargue un análisis de laboratorio para evaluar la calidad de las aguas residuales de su empresa. Lleve un registro con la composición de esas aguas. Tenga en cuenta que se utiliza la DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) para medir el impacto de la contaminación causada por las aguas servidas; una DBO alta significa que el agua está contaminada, por lo que hay gran cantidad de bacterias utilizando oxígeno para descomponer los desechos presentes en las aguas. Los análisis de agua detectan la cantidad de nitritos, nitratos, fosfatos y otros compuestos químicos derivados de la contaminación por estiércol, fertilizantes y detergentes.			X
	Transporte	Organice programas turísticos que posibiliten el uso de los servicios de transporte público (tren, ferry y buses) o alquile buses para llegar a un destino.			X
		Contrate proveedores de servicios tradicionales de transporte no motorizados, tales como bicicletas, canoas o caballos, entre otros. Motive a los turistas a usar estos transportes como parte de la aventura turística.			X
		Trabaje con buses, compañías de alquiler de carros y de lanchas que pongan en práctica medidas para maximizar el uso de combustible y reducir las emisiones de gases, como por ejemplo, que usen vehículos híbridos, motores de cuatro tiempos, botes eléctricos, entre otros.			X
		Inste a los conductores a no dejar los buses encendidos mientras esperan a los turistas que visitan monumentos.		X	
		Evite ofrecer viajes de menos de 700 km en avión o en avioneta, a menos que sea la única forma de llegar a un destino.			X
		Utilice aerolíneas que implementen acciones para reducir la producción de gases contaminantes, como por ejemplo, que compensen sus emisiones de gases con la compra de bonos de carbono. Recuérdelo a los turistas que más del 60% de los viajes en avión se debe al turismo e			X

		ínstelos a preferir aerolíneas que ofrezcan vuelos directos al destino turístico.			
	En las embarcaciones	En tierra firme, trate las aguas residuales de las embarcaciones. Use las estaciones de bombeo disponibles o productos químicos biodegradables.			X
		Motive a los turistas a usar el servicio sanitario en tierra antes de un viaje en barco, ya que así, es más seguro que los desechos se envíen a una planta de tratamiento.			X
		Conserve las embarcaciones en buen estado mediante mantenimiento preventivo; de esa manera, se asegurará de que las aguas residuales u otras sustancias contaminantes, como aceite o petróleo, no se descarguen accidentalmente en el mar.			X
		Reduzca el uso de plástico y otros materiales no biodegradables en los barcos. Sujete bien los botes de desechos para que no caigan por la borda.			X
<b>9. Desechos Sólidos</b>	Reducir	Utilice formas creativas de sustituir los procesos actuales por otros que generen menos desechos.		X	
		Adquiera productos de buena calidad; éstos duran más, por lo que no necesitará renovarlos con frecuencia.	X		
		Establezca un mecanismo de compras conjuntas con otros proveedores de servicios turísticos; de esta forma, pueden comprar productos en empaques de grandes cantidades, en vez de empaques individuales y de paso reducen los costos.			X
		Recuérdelos a los turistas y a su personal la importancia de no dejar desechos en las áreas naturales. Motíuelos para que se unan al esfuerzo de reducción de desechos sólidos. Pídales su opinión sobre cómo manejar los desechos de su empresa.	X		
		No utilice platos, vasos o cubiertos desechables. Compre vajillas de loza, cubiertos de metal y vasos de vidrio, antes de adquirir gran cantidad de objetos de plástico con frecuencia.	X		

		Ofrézcales a los turistas alimentos hechos en su empresa o que tengan envolturas biodegradables, en vez de paquetes de bocadillos que vengan en bolsas plásticas.		X	
		Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas de plástico.		X	
		Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio. Instale secadores de manos en vez de dispensadores de toallas de papel.	X		
		Almacene los materiales en forma adecuada, para evitar pérdidas de producto.	X		
		Use aparatos que funcionen con energías alternativas, como linternas y relojes solares para evitar el uso de baterías desechables.			X
		Compre productos de material biodegradable o que se puedan reciclar y que no hayan sido probados en animales. Fíjese en la etiqueta o en la parte inferior de los envases para determinar si son reciclables.		X	
		No use productos que sean potencialmente dañinos para el ambiente, por ejemplo, los que tienen empaques de espuma de poliestireno.			X
	Reutilizar	Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.		X	
		Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez, con lo cual se evita desechar pilas convencionales que tienen sustancias químicas altamente contaminantes para suelo y agua.			X
		Done el exceso de comida, los muebles y los aparatos que ya no se usan.			X
		Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono en una compostera.			X
Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer		X			

		anotaciones.			
		Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopiadora y fax.	X		
		Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza	X		
		Utilice tablonces o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.	X		
	Reciclar	Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía.			X
		Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.	X		
		Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos. Dispóngalos en sitios frecuentados por visitantes y personal. Pinte dibujos alusivos a lo que se puede depositar en cada recipiente (latas de aluminio, revistas, cáscaras de frutas, etc.) para que turistas de otros países comprendan, con mayor facilidad, el tipo de desechos que va en cada contenedor.		X	
		Contacte a empresarios del reciclaje o a centros de acopio que trabajen en su comunidad o cerca. Coordine con ellos la recepción de los desechos depositados en los contenedores para reciclaje. Comuníquese con los que proveen servicios municipales para evitar que lo recogido sea enviado a un botadero, por error.	X		
		Analice la posibilidad de adquirir inodoros de compostación, los cuales transforman en abono, los desechos orgánicos humanos.			X
	Disposición de desechos	Investigue cuáles alternativas viables existen en la comunidad para disponer los desechos que no pueden ser eliminados, por ejemplo, las baterías.	X		

		Inste a sus clientes y al personal a que implementen medidas que protejan la vida silvestre, como cortar los aros de plástico de las bebidas de refresco, hacerles nudo a las bolsas de plástico y limar los bordes filosos de las latas de conservas en zonas donde el manejo de los desechos no es confiable, pues pueden llegar al mar. Recuérdeles que es preferible no consumir ese tipo de productos.			X
		Verifique el lugar donde se disponen finalmente los desechos. Contacte a la municipalidad o empresa a cargo de la recolección para conocer el funcionamiento de los rellenos sanitarios.	X		
		Tomo acciones comunitarias para mejorar las condiciones de los rellenos sanitarios o los botaderos de su zona.			X
		Infórmese sobre la mejor forma de disponer de sus desechos no tradicionales, como los de construcción.	X		
10. Educación Ambiental		Procure que su personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente. Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.			X
		Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa. Instelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.			X
		Patrocine a grupos de escuelas para que puedan visitar un parque nacional de su comunidad, con la finalidad de motivar a los estudiantes para que sean guardianes de la biodiversidad.			X
		Facilíteles a los turistas fotografías, folletos u otro tipo de material impreso o audiovisual relacionados con los ecosistemas naturales de la región que están visitando.		X	

		Coloque materiales gráficos u otros medios de difusión con medidas que sirvan para que los turistas sean viajeros más responsables con el ambiente que visitan. Use material reciclado para fabricar estos medios.		X	
		Organice campañas ambientales periódicamente en la comunidad; pueden ser de siembra de árboles, recolección de desechos, mantenimiento de los rótulos de los senderos de un parque nacional y otros. Inste a los turistas a participar. Explíqueles a los participantes los beneficios de esas actividades e invítelos a dar e ideas para próximas campañas.			X
	Recorridos guiados	Facilite la capacitación continua del personal en temas como historia natural de organismos silvestres representativos de la región, monumentos históricos, técnicas de guiado e interpretación ambiental, estrategias para lograr un turismo sostenible, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros. Motívelo a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia (en revistas especializadas, Internet, conversaciones con antiguos habitantes de la zona, entre otros).			X
		Enséñele al personal a brindar un buen servicio al cliente y a velar por la seguridad, la comodidad y la salud de los turistas, así como mostrar respeto por los recursos naturales y la cultura de la comunidad visitada. Motívelo a ser firme, sin perder la diplomacia, al conducir un grupo dentro de las áreas naturales protegidas.		X	
		Ofrezca productos turísticos con itinerarios que incluyan sitios que muestren la riqueza natural y cultural de la zona, situaciones ambientales de actualidad y empresas que implementen buenas prácticas ambientales.			X
		Instruya a los guías sobre cómo hacer una interpretación ambiental efectiva en un sendero de un parque nacional u otro espacio natural.			X
<b>Valor Total</b>			<b>83/207</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>40%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Los Balcones dentro su ámbito ambiental. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 40%, el 60% restante es debido a que no se cumplen varios indicadores de los criterios de calentamiento global en cuanto a registros de los consumos o actividades desarrolladas en el establecimiento al igual que el hotel El Conquistador. En la sección de biodiversidad y áreas protegidas no se tienen registros de actividades que causen impactos negativos, además de no haber alianzas con áreas protegidas. En cuanto al criterio de contaminación se muestra que no se han contratado proveedores de transportación amigables con el medio ambiente. Finalmente, el establecimiento no tiene programas o información de educación ambiental para personal y huéspedes.

Tabla 16

Registro Fotográfico Ámbito Ambiental Hotel Los Balcones

Criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Calentamiento Global</b></p>	
<p align="center"><b>Recurso Agua</b></p>	
<p align="center"><b>Recurso Energía</b></p>	

<p><b>Biodiversidad</b></p>	
<p><b>Biodiversidad de jardines</b></p>	
<p><b>Áreas Naturales Protegidas y de conservación</b></p>	<p>No tienen convenios o informacion sobre Áreas Naturales Protegidas y de Conservación</p>
<p><b>Reservas Naturales privadas</b></p>	<p>No tienen convenios o informacion sobre Reservas Naturales Privadas</p>
<p><b>Contaminación</b></p>	

<p><b>Desechos Sólidos</b></p>	
<p><b>Educación Ambiental</b></p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Los Balcones, 2022.

## 2.3 Caso: Hotel Santa Lucía

### 2.3.1 *Ámbito Empresarial*

#### 2.3.1.1 **Gestión de la Sostenibilidad**

##### ***Política de Sostenibilidad***

El Hotel Santa Lucía no cuenta con una política de sostenibilidad establecida, sin embargo, cuentan con una misión y visión empresarial donde su misión es servir y atender bajo los estándares de calidad más altos, satisfacer las necesidades de los invitados proporcionándoles una inolvidable experiencia, además de contribuir con el desarrollo de actividades turísticas del país y su visión es con base a su innovación donde buscan ubicarse dentro de los mejores hoteles del Ecuador y extenderse para poder llevar a cabo los servicios a la disposición de más ciudades.

##### ***Política Empresarial***

El Hotel Santa Lucía cuenta con política empresarial donde determina reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas, para cada proceso y procedimiento documentando todas las descripciones y manuales de puestos de la empresa.

##### ***Planificación***

El Hotel Santa Lucía maneja de manera clara su producto y servicio para saber qué recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo, además, para una buena planificación dentro de su establecimiento, cuenta con varios programas y procesos que se enfocan en las diferentes funciones que debe realizar cada departamento y cada uno de los empleados recordándoles parcialmente el tema de política sostenible que manejan, para así generar planes de acción y resultados positivos ante algún evento fortuito.

## 2.3.1.2 Gestión de la Calidad

El Hotel Santa Lucía cuenta con un sistema de autoevaluación para determinar las áreas que necesitan mejoras, mes a mes reciben una visita de un cliente misterioso designado por el departamento de operaciones, este supervisa todas las áreas del establecimiento y los califica de manera digital, una vez terminado este proceso el gerente de operaciones recibe el informe final por consiguiente, revisan los manuales de calidad donde ya está establecido los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada y que además cuenta con una estructura de gestión de calidad para hacer las acciones correctivas manteniendo así los estándares determinados.

### ***Procesos y Procedimientos***

El Hotel Santa Lucía ha trabajado en la creación de listados tanto de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo como del personal que tendrá a su cargo la implementación de las mismas, tienen especificado la descripción de los objetivos y metas que buscan alcanzar, además, en estos se detallan los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad con los tiempos que implica cada una, cabe mencionar que este material está elaborado con cuadros e imágenes que apoyan al entendimiento del proceso o procedimiento. Por otro lado, el departamento de operación es el que se encarga de los horarios para cada departamento.

### ***Administración y Dirección***

El Hotel Santa Lucía cuenta con un departamento administrativo que se encarga de coordinar sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y la gestión en función de la sostenibilidad y de la calidad. Cuentan con un plan de trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa estableciendo de tal manera cronogramas, procesos y procedimientos comunes en dicho plan de trabajo permitiendo una unidad de dirección en la que todas las actividades tienen un solo objetivo

planteado donde se pueda tomar decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.

### ***Suministros y Proveedores***

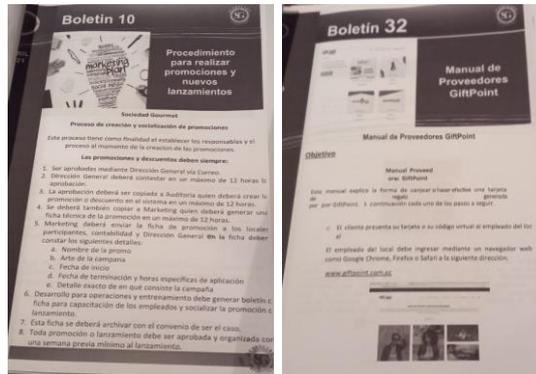
El Hotel Santa Lucía tiene muy buena relación y colaboración con sus proveedores a través de canales de comunicación adecuados para posteriormente obtener los productos deseados de la mejor calidad y precio, además, cuenta con una política específica en cuanto a sus proveedores donde se fijan en la calidad y el precio del producto. Adicionalmente, cuenta con un manual de proveedores donde se detalla paso a paso el procedimiento a seguir para contactarse y hacer el pedido.

### ***Monitoreo y Acciones Correctivas***

El Hotel Santa Lucía no determina de manera muy clara los aspectos que deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios sean de calidad. Sin embargo, existe un monitoreo constante que se realiza cada mes por un cliente misterioso, este se percata de que exista el cumplimiento de cada proceso y procedimiento comparándolo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa haciendo inventarios y checando lo que falta por mejorar, cabe mencionar que los aspectos a ser evaluados como la calidad, precisión y los diferentes tipos de servicios ya son conocidos por todo el personal que labora en el establecimiento, el procedimiento es sencillo y una vez hecho el mismo se realiza las acciones correctivas para mejorar en los servicios que el hotel ofrece.

**Figura 17**

*Boletines Mandados al Personal de Gestión de Calidad*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

**2.3.1.3 Gestión de Recursos Humanos**

En este departamento del hotel se dan acciones tales como planificar y organizar, asignar recursos y dirigir esfuerzos, todo esto con el fin de marcar la diferencia en el servicio y promover el éxito del establecimiento. El hotel Santa Lucía gestiona de manera correcta este departamento ya que realiza un análisis y diagnósticos de cada colaborador del hotel, identifica sus capacidades y en función de aquello los capacita para que puedan alcanzar el nivel de máxima competencia en un tiempo definido. Por otro lado, para el reclutamiento del personal el departamento se encarga de pedir las carpetas de trabajo con sus hojas de vida o hacer publicaciones en la red de socio empleo, los escogidos llegan y se presentan con la administradora y ésta a su vez verifica si tienen el perfil para cualquier área, cabe mencionar que las personas internas son prioridad para postular por un cargo superior, toda esta información se registra en un archivo del personal, permitiéndoles tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.

**Manuales y Procedimientos**

Cada cargo cuenta con un manual donde se detalla de manera clara y precisa los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal, este es compartido con los empleados para que tengan conocimiento de lo que deben hacer con respecto al cargo que

tienen, por medio de este manual el Hotel Santa Lucía capacita a las personas y luego son calificadas con consultas periódicas para verificar si cumplen con el mismo, caso contrario se les resta puntos, el departamento de recursos humanos es el encargado de actualizar esa información.

## ***Capacitación de Personal***

El establecimiento hotelero debe tener en cuenta que los servicios que ofrece conlleva la contratación de personal calificado para el trabajo y por ello debe existir una buena capacitación a todo el personal, el Hotel Santa Lucía proporciona oportunidades a su personal para mejorar la actitud, las habilidades y el trato a las personas y a su vez alcanzar el éxito a nivel empresarial y personal, el hotel cuenta con un programa de capacitación y adiestramiento en su Manual de Gestión de Talento Humano, no se pudo obtener la evidencia debido a que el departamento no se encuentra dentro del establecimiento.

## ***Evaluación de Desempeño***

El Hotel Santa Lucía evalúa el desempeño de su personal mes a mes, los principales elementos que toma en cuenta son el desempeño que tiene cada trabajador en su puesto de trabajo, si conoce las labores de su puesto y tiene iniciativa, como realiza el servicio al cliente y el comportamiento con sus compañeros de trabajo, luego, da a conocer a sus trabajadores el resultado de la misma, lo socializan y hacen una retroalimentación para luego tomar acciones tanto correctivas como preventivas; cada dos o tres veces al año se le otorga un apoyo económico a la persona que más haya facturado o que más haya vendido motivándolos así a destacar su mejor desempeño en el servicio que ofrecen.

### **2.3.1.4 Gestión Financiera Contable**

El hotel Santa Lucía no cuenta específicamente con el departamento de contabilidad, sin embargo, la Sociedad Gourmet posee con este departamento en el que se envía toda la información a dicha persona encargada de esta área una vez por semana, la administradora del hotel la Sra. Fanny León es quien se encarga de cubrir los gastos que demanda el hotel

como: deudas, salarios e impuestos, ingresos y egresos que tiene el establecimiento a diario utilizando el sistema Odoo que es un software de ERP integrado.

De acuerdo al área de recepción usan otro sistema que se llama Little Hotelier que es una solución integral asequible para pequeñas empresas diseñada para hoteles pequeños.

## ***Sistema Financiero y Contable***

Es un instrumento principal en el desempeño de la empresa pues les admite llevar un control correcto con relación al dinero circulante de gastos e ingresos que se ejecuta en el hotel; por lo tanto, esta sección es desarrollada por la contadora de la sociedad Gourmet al igual que la administradora del establecimiento también toma las mejores decisiones del sistema financiero y analiza las posibles inversiones que beneficien la economía del hotel.

## ***Presupuestos***

En una empresa los presupuestos son la estimación de costos, los cuales son necesarios para llevar a cabo los procesos financieros contables, pendientes a anticipar aquellos gastos e ingresos que tendrá la empresa en un tiempo estimado. El Hotel Santa Lucía a través de la contadora y de la administradora ejecutan el presupuesto de forma semanal de los departamentos que complementan el establecimiento de alojamiento.

### **2.3.1.5 Gestión de Seguridad**

Este aspecto es un factor esencial para su funcionamiento dentro de cualquier empresa que se enfoca en salvaguardar la integridad física, la salud y la prevención de actos delictivos en contra de sus colaboradores. El alojamiento no posee específicamente un departamento de seguridad; sin embargo, cuenta con un manual de seguridad que está a cargo de la Sra. Fanny León, quien es la encargada de compartir esta información de manera digital a todos los trabajadores del establecimiento en el que complementa ciertas indicaciones y procesos que se debe hacer durante una emergencia que surge en el hotel ya que ayudaría a evitar situaciones de riesgo o peligro que puede involucrar a la salud de sus huéspedes, empleados o a las instalaciones del hotel por medio del uso de cámaras de

vigilancia, extintor de incendios, señalización en diferentes áreas visibles, zona en caso de terremoto, entre otros. También manejan un protocolo de bioseguridad y medidas sanitarias en el Hotel Santa Lucía por la emergencia sanitaria de COVID-19 en la que conlleva incorporar procesos de desinfección y limpieza liberando al 100% de bacterias y virus, así pues que genere seguridad y placer en la estadía del huésped.

Por otro lado, en el establecimiento hotelero los trabajadores tienen conocimiento sobre las normas establecidas dentro del manual de seguridad y medidas de prevención ante el COVID-19. Cabe mencionar que en la recepción y entrada del hotel se puede encontrar letreros preventivos de bioseguridad ante la pandemia; además, se implementó equipos en los que evita un menor contacto físico ya que son mediante sensores en donde se obtiene un beneficio más seguro.

### **2.3.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo**

Es un mecanismo fundamental que se toma en cuenta como un privilegio importante a nivel interno como externo en el que difunde los productos y servicios que ofrece el alojamiento a los clientes o huéspedes; es decir, utilizan estrategias nuevas para que la demanda tenga mejor conocimiento, lo que quiere transmitir el Hotel Santa Lucía, por ello prevalece un propósito en el que influye de manera objetiva a los clientes que adquieran sus servicios.

#### ***Comunicación***

Para las personas que trabajan y operan en el Hotel Santa Lucía la comunicación es un pilar importante en el que permite transmitir o recibir información a cada instante, de igual manera existe comunicación permanente en todos los departamentos que conforma el establecimiento, por lo tanto, ayuda a ejecutar y entregar las actividades de forma rápida, es decir, se ofrece un buen servicio a sus huéspedes.

El Hotel Santa Lucía utiliza diferentes medios de comunicación ya sea oral o por medio de llamadas telefónicas, también la utilización de radios transmisores o diálogos verbales y de forma escrita a través de redes sociales como WhatsApp, Messenger o mensajes de texto.

Así mismo, estos han tenido mayor influencia en la actualidad debido a la gran conectividad que se caracteriza en nuestro entorno donde el diálogo y la interacción entre las personas de cualquier parte del mundo se han vuelto constante e inmediata permitiendo satisfacer las necesidades que requieran.

### ***Mercadeo***

El hotel Santa Lucía no realiza mercadeo en medios masivos como la radio y la televisión. Por otro lado, ejecuta en canales de distribución y en OTAS como Expedia, TripAdvisor, hoteles.com y su propia página web; igualmente utilizan redes sociales tales como: Facebook e Instagram.

Sin embargo, gracias a ello se mantiene una interacción activa con sus potenciales clientes a través de la difusión de promociones, servicios y características específicas del establecimiento además, indica las tarifas y los tipos de las habitaciones que contiene el mismo, de igual manera facilita lugares atractivos que se encuentra cerca del hotel; asimismo, se proporciona políticas para que el huésped tenga presente las mismas ayudando a tener un mejor proceso. Por lo tanto, de esta forma llegan directamente a los futuros clientes, promocionando al hotel a nivel internacional obteniendo la acogida de huéspedes extranjeros en el que se fomenta nuevas experiencias.

Además de la utilización de estos medios publicitarios el hotel elabora folletería, la cual se encuentra distribuida y ubicada en el área de recepción. Debido a todo el mercadeo que desempeña el Hotel Santa Lucía se preocupa por la salud de los huéspedes en donde cumple con todas las medidas de bioseguridad, generando de esta manera una mayor confianza para los clientes.

Tabla 17

Cuadro Resumen del *Ámbito Empresarial de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía.*

Ámbito Empresarial					
Criterios	Sub criterios	Indicadores	Cumple	Cumple Parcialmente	No cumple
1.Gestión de la sostenibilidad	1.1 Política de sostenibilidad	Desarrolle una visión y una política de sostenibilidad empresarial.			X
		Tenga una misión empresarial concreta que haga realidad la visión.	X		
		Haga que todas las acciones empresariales cumplan con los valores definidos.	X		
		Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas.	X		
		Establezca que todas las acciones empresariales cumplan los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.	X		
	1.2 Políticas Empresariales	Determine reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.	X		
		Establezca reglas y normas para cada proceso y procedimiento.	X		
		Documente lo anterior en las descripciones y manuales de puestos de la empresa.	X		
	1.3 Planificación	Defina de manera clara su producto y servicio para saber cuáles recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo.	X		

		Establezca políticas y procedimientos financieros que faciliten sus planes de acción	X		
		Organice su personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.		X	
		Realice unas sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.	X		
		Diseñe planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.	X		
<b>2. Gestión de Calidad</b>		Implemente un sistema de autoevaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.	X		
		Redacte "Manuales de Calidad" que definan los estándares que se han planificado.	X		
		Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.	X		
		Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la empresa mantenga los estándares determinados	X		
		Un listado detallado de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo.	X		
		La descripción específica de los objetivos y metas que se buscan alcanzar.	X		
		El cronograma de tiempos para realizar las acciones.	X		
		Un listado del personal que tendrá a su cargo la implementación de las acciones.	X		
		Los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad.	X		

	<b>2.1 Procesos y Procedimientos</b>	Un calendario, con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase.	X		
		Determinar la responsabilidad de cada uno, en cada acción.	X		
		Describir cada actividad y cada programa en cuadros e imágenes que apoyen el entendimiento del proceso o procedimiento.	X		
		Establecer el tipo, cantidad, formato y calidad de los reportes que se generarán en cada actividad o programa.	X		
	<b>2.2 Administración y Dirección</b>	Coordine sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad.	X		
		Desarrolle un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.	X		
		Integre las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.	X		
		Tome decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.	X		
		Coordine con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales, financieros y comerciales, tanto de la empresa como de los proveedores para que sean congruentes y coincidan en sus puntos más importantes, tales como: tiempos de crédito, sistemas de pago-cobro, políticas y tiempos de despacho, entre otros.	X		
		Organice con los proveedores toda la información, puesto que la información entre la empresa y los proveedores debe ser clara y asertiva. Mantener información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta, debe ser parte de la comunicación con los proveedores.	X		

	<b>2.3 Suministros y Proveedores</b>	Establezca acuerdo con los proveedores a nivel de interacción. La logística de pedidos, despachos, entregas, fechas, tiempos, lugares, etc. debe ser coordinado entre la empresa y el proveedor. Los procesos y procedimientos de ambas partes deben ser complementarios para que se beneficien del trabajo conjunto.	X		
		Especifique políticas para la selección de proveedores. Debe existir una política clara para la contratación y compra a proveedores, con el fin de garantizar un suministro adecuado de insumos. La selección de proveedores locales y de productos de bajo impacto ambiental debe estar contemplada en dicha política de compras.	X		
	<b>2.4 Monitoreo y acciones correctivas</b>	Defina cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.		X	
		Especifique los aspectos que debe monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos son los adecuados para lograr sus objetivos.		X	
		Determine el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.	X		
		El monitoreo debe realizarse permanentemente, durante todo el transcurso del proyecto y debe ser lo más sencillo posible. Los factores críticos que se evaluarán en cada proceso y procedimiento, deben ser definidos de antemano.	X		
		Simplifique los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que dé fácil interpretación para todos los participantes.	X		
		Transforme los resultados del monitoreo, en forma inmediata, en acciones correctivas y/o preventivas que le permitan mejorar sus resultados.	X		
		Conozca a cada colaborador, su historia y su presente. Hacer análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros.	X		

<b>3. Gestión de Recursos Humanos</b>		Identifique lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades. Proyectar sus competencias actuales al nivel que puede llegar a alcanzar o que deseamos que tenga en un tiempo definido.	X		
		Determine la distancia/diferencia que existe entre lo que el puesto demanda actualmente y lo que el colaborador hace efectivamente, para definir las acciones correctivas y de capacitación para llevarlo a su nivel de máxima competencia.	X		
		Desarrolle un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia.	X		
		Maneje información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata. Tome en cuenta los aspectos humanos, económicos, sociales, operativos, administrativos y técnicos.	X		
	<b>3.1 Manuales y procedimientos</b>	Desarrolle un manual para cada puesto de trabajo en su empresa, en el cual detalle las responsabilidades que se esperan del mismo.	X		
		Detalle de manera clara y precisa los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal, para que surjan dudas sobre el modo de realización.	X		
		Capacite a las personas, por medio de la utilización del Manual de Puestos y realice consultas periódicas para valorar la pertinencia y utilidad de estos manuales.	X		
		Incorpore las sugerencias que sean pertinentes en estos manuales para que estén actualizados siempre.	X		
		Proporcione oportunidades a su personal para un continuo desarrollo no sólo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones para las que el colaborador puede ser considerado.	X		

	<b>3.2 Capacitación de personal</b>	Cambie la actitud de sus trabajadores, creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.	X		
	<b>3.3 Evaluación de desempeño</b>	Haga evaluaciones periódicas (quincenal o mensual) y permita que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación. Retroalimenta a sus trabajadores y establece de común acuerdo, acciones correctivas y/o preventivas.	X		
		Los principales elementos a tomar en cuenta en la evaluación del desempeño son: Calidad de trabajo y cantidad de trabajo de cada área empresarial y de cada trabajador.	X		
		Conocimiento del puesto, iniciativa. Cómo planifica y controla el área/trabajador el uso de recursos y control de costos.	X		
		Relaciones con los compañeros, con los superiores, con los inferiores y con el público. Liderazgo, dirección y desarrollo de los subordinados.	X		
<b>4.Gestión Financiera Contable</b>	<b>4.1 Sistema Financiero y Contable</b>	Contrate personal profesional en el campo financiero y contable, así como asesores profesionales, certificados en cada área.	X		
		Desarrolle un programa de capacitación en temas financieros y contables, que le permita atender las áreas débiles en la gestión de la empresa.	X		
		Implemente un Manual de Procedimientos financieros y contables que le asista al realizar monitoreos periódicos, para que cuente con información oportuna en la toma de decisiones.	X		
		Realice auditorías externas de las áreas financieras contables.	X		
	<b>4.2 Presupuesto</b>	Presupuesto general de toda la empresa.	X		
		Se elaboran para períodos concretos de tiempo y sirven para la evaluación y seguimiento de las acciones empresariales.	X		

		Detallan el uso de todos los recursos económicos de la operación de la empresa.	X		
		Especifican el uso de los recursos económicos destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc.	X		
<b>5. Gestión de Seguridad</b>		Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.	X		
		Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.		X	
		Identifique los diferentes peligros (reales y potenciales) que puedan afectar a la empresa, a sus trabajadores y a los visitantes.		X	
		Desarrolle planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.	X		
		Realice planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades.).	X		
		Lleve a cabo planes preventivos y comuníquese los a los trabajadores y a los visitantes.	X		
		Busque asesoramiento profesional en aquellas áreas que requieran soluciones técnicas específicas.			X
		Invierta en el programa de seguridad, capacite a su personal y realice actualizaciones periódicas.		X	
		Coordine con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad.			X
		Contrate especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos.			X
	Aplique una matriz de riesgos y amenazas e implemente dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.			X	

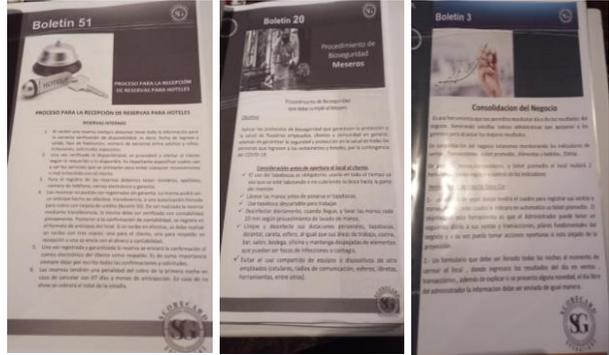
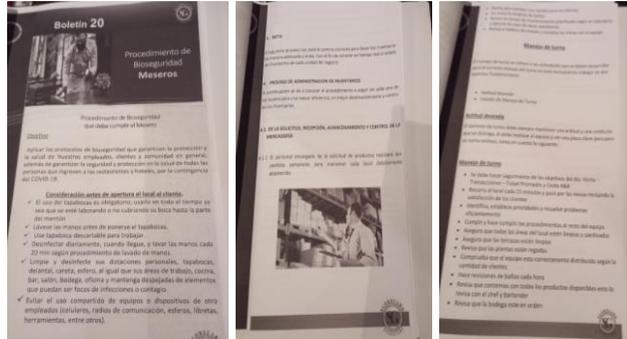
		Realice “auditorías internas de seguridad” en forma periódica y constante.	X			
		Verifique la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa.	X			
		Implemente programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.	X			
<b>6.Gestión de comunicación y mercadeo</b>	<b>6.1 Comunicación</b>	Trabaje con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado.	X			
		Incorpore el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.		X		
	<b>6.2 Mercadeo</b>	Desarrolle un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrate los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.	X			
		Tenga objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.	X			
		Posea un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad.	X			
		Utilice sus esfuerzos de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.	X			
	<b>Valor Total</b>			<b>75.5/83</b>		
	<b>Porcentaje</b>			<b>91%</b>		

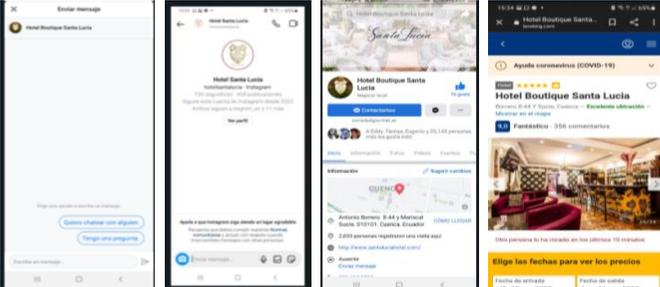
Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Santa Lucía dentro su ámbito empresarial. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 91%, el 9% faltante es debido a que dentro de las políticas no tienen definido una visión y una política de sostenibilidad empresarial. Por otro lado, en la gestión de seguridad no cuentan con convenios de empresas externas que le brinden capacitaciones o asesoramientos referentes al tema.

Tabla 18

Registro Fotográfico del Ámbito Empresarial Hotel Santa Lucía

Criterios	Sub criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Gestión de Sostenibilidad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Sostenibilidad</li> <li>2. Política Empresarial</li> <li>3. Planificación</li> </ol>	
<p align="center"><b>Gestión de calidad</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos y Procedimientos</li> <li>2. Administración y Dirección</li> <li>3. Suministros y Proveedores</li> <li>4. Monitoreo y Acciones Correctivas</li> </ol>	

<p><b>Gestión de Recursos Humanos</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manuales y Procedimientos</li> <li>2. Capacitación del Personal</li> <li>3. Evaluación del Desempeño</li> </ol>	
<p><b>Gestión del Sistema Financiero</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Financiero y Contable</li> <li>2. Presupuesto</li> </ol>	
<p><b>Gestión de Seguridad</b></p>		
<p><b>Gestión de Comunicación y Mercadeo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Mercadeo</li> </ol>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

## **2.3.2 *Ámbito Sociocultural***

### **2.3.2.1 Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad**

El establecimiento ha incorporado acciones de forma directa con la comunidad dando privilegio a la conservación de los recursos naturales, sociales y ambientales que se encuentran en el entorno donde se desempeña la actividad turística. Además, para la contratación del personal se enfoca en la prioridad de que sean habitantes de la misma ciudad ya que resultan sus familias beneficiadas de forma indirecta lo que ayudaría a tener una mejor calidad de vida. El hotel cuenta con distintos proveedores locales de insumos alimenticios y suministros para las diferentes áreas o departamentos en circunstancias de reposición o necesidad de alguno de los visitantes en el que contribuye de manera primordial al desarrollo económico local. Sin embargo, cuenta con políticas de sostenibilidad sociocultural donde dan a conocer el compromiso con el medio ambiente, reciclan de manera correcta los residuos en su respectiva funda y también usan focos ahorradores en todas las instalaciones del establecimiento, de igual forma recogen el aceite usado y lo entregan a la empresa de Etapa; es decir, tienen políticas con relación a las buenas prácticas de turismo amigable para lograr un mundo sustentable.

### **2.3.2.2 Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones**

#### **Locales**

El Hotel Santa Lucía proporciona un beneficio de mucho valor hacia la cultura mediante la promoción de la gastronomía nacional e internacional, costumbres y tradiciones a través de los medios tecnológicos que en la actualidad tienen un nivel alto de demanda, en donde se ofrece grandes oportunidades de intercambiar muchos hábitos que se dan a conocer mediante Facebook e Instagram los cuales permiten interactuar de inmediato desde cualquier parte del planeta. Para el contrato del personal, el Hotel Santa Lucia ejerce el proceso correcto en donde se centra en seleccionar personas locales tomando en cuenta las

actitudes y aptitudes de manera equitativa y objetiva, profesionales en distintas áreas, sin distinción de sexo o discapacidad lo que da privilegio a la sociedad.

### **2.3.2.3 La Empresa y la Comunidad Deben Empezar Acciones**

El prestigioso Hotel Santa Lucía ha influenciado acciones y métodos que protegen al rescate del patrimonio histórico-cultural de la Santa Ana de los cuatro ríos de Cuenca, existen folletos de información de lugares patrimoniales que pueden visitar en la ciudad y sobre las festividades a desarrollarse en feriados. El personal no rescata parte de la cultura ya que en el medio no usan vestimenta típica por lo menos en las festividades de la ciudad. Cabe recalcar que el alojamiento está situado en una casa patrimonial en el cual favorece de gran ventaja hacia el mercado sobre la infraestructura que contiene, además, en sus paredes del área de la cafetería y del salón Francés posee arte pintoresco que es llamativo para los huéspedes o visitantes que representa una zona agradable.

### **2.3.2.4 Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico**

El hotel no está cerca de alguna comunidad, esta empresa ofrece folletos de los lugares turísticos que se encuentran cerca del hotel como la Catedral de la Inmaculada Concepción, el Parque de las Flores, museos, entre otros, también oferta folletos de empresas cuencanas, pero principalmente las de “Sociedad gourmet” como sus heladerías y restaurantes, ya que el hotel pertenece a esta asociación.

El hotel al ser un hotel boutique no promociona artesanías del lugar, en sus instalaciones si se pueden realizar eventos culturales siempre y cuando sean pequeños y no molesten a los huéspedes ya que el establecimiento es pequeño. La decoración del establecimiento es rústica propia de la ciudad, ya que este hotel está en una casa patrimonial de Cuenca y estas casas se caracterizan por tener un patio central y las habitaciones están alrededor de esta. Tanto las habitaciones y el salón de eventos no tienen nombres representativos de Cuenca o de algún dialecto propio del lugar.

**Tabla 19**

*Cuadro Resumen del Ámbito Sociocultural de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía.*

<b>Ámbito Sociocultural</b>					
<b>Criterios</b>	<b>Sub criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Cumple</b>	<b>Cumple Parcialmente</b>	<b>No cumple</b>
<b>Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad</b>	Beneficios Económicos	Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local	X		
		Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente	X		
	Beneficios Sociales	Promocione y auspicie la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad			X
	Beneficios Ambientales	Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario	X		
		Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local			X
<b>Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales</b>	Política de contratación de personal que promueva la equidad de género	Elabore una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.	X		
		Apoye la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad, por ello promueva la integración entre ambas, mediante la participación mutua en programas sociales, deportivos o culturales.	X		

	Creación de un ambiente amigable entre la empresa	El turista debe conocer, con la ayuda de la empresa, los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita. En estos códigos, se debe presentar lo que se espera del turista, lo que se espera de la comunidad y aquello que se espere de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia	X		
<b>La empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones</b>	Patrimonio histórico cultural	La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural, como pueden ser la investigación sobre los antepasados y sus costumbres	X		
		El turista está ansioso por conocer la historia y la cultura local, por lo que es bueno auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales, tales como: la medicina ancestral, historias y leyendas o el uso de ciertas plantas locales para la nutrición.	X		
		La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local, es recomendable apoyar y desarrollar encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales, tanto dentro de la operación como en sus alrededores, por medio de su programación y difusión como actividades opcionales de la empresa.	X		
<b>Oferta de Actividades Culturales Como parte del Producto Turístico</b>	Promueve el interés o intercambio cultural	Promueva el conocimiento sobre la producción artesanal de la zona, al crear un atractivo de interés y al fortalecer los ingresos locales.	X		
		Incentive a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona, ya sea dentro o fuera de la operación, en momentos programados y difundidos.	X		
		Promocione el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su inclusión en folletos o su uso con los miembros de la operación	X		
		Promueva espacios que permitan el intercambio cultural	X		
<b>Valor total</b>			<b>13/15 puntos</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>87%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Santa Lucía dentro su ámbito sociocultural. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 87%; coincidiendo con el porcentaje del hotel Los Balcones, donde el 13% faltante difiere en que el hotel no trabaja con empresas externas relacionadas a la cadena de producción turística de la comunidad y no aplica programas de capacitación a la comunidad local para que puedan generar valor a sus capacidades y desarrollen de mejor manera un capital humano local.

Tabla 20

Registro Fotográfico Ámbito Sociocultural Hotel Santa Lucía

Criterios	Evidencia Fotográfica
Contribución al Desarrollo Local de la Comunidad	
Operación Turística y su Aporte al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales	
La Empresa y la Comunidad Deben Emprender Acciones	
Oferta de Actividades Culturales Como Parte del Producto Turístico	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

## **2.3.3 *Ámbito Ambiental***

### **2.3.3.1 Calentamiento Global**

En el hotel no hablan a los huéspedes sobre el calentamiento global, sin embargo, tratan de contribuir para que no haya calentamiento global, no usan aerosoles en las instalaciones estos son reemplazados por esencias y aromas líquidos, también reciclan la basura y separan desechos inorgánicos y orgánicos.

### **2.3.3.2 Recurso Agua**

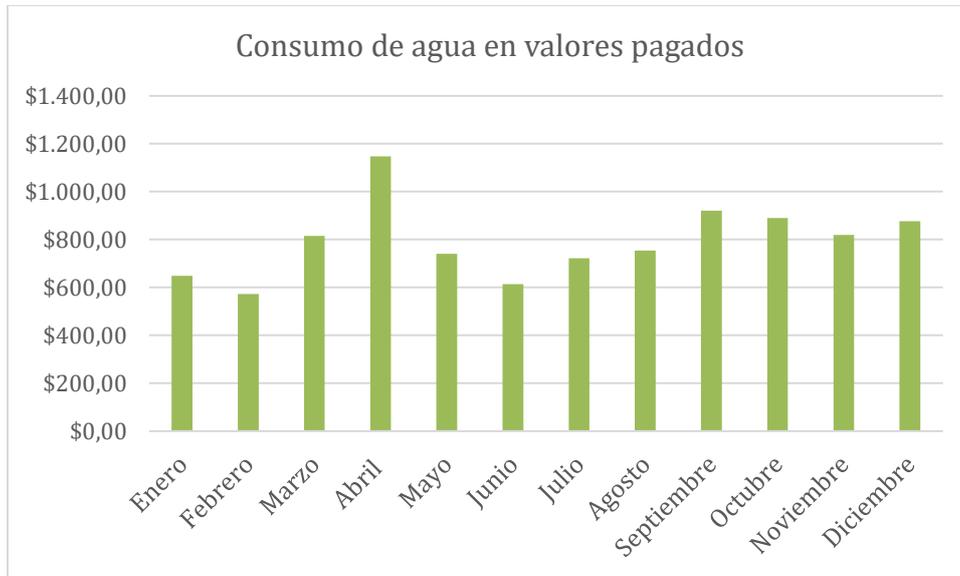
El hotel cuenta con una bomba de agua que es utilizada para limpieza de la misma para luego ser enviada a las alcantarillas más limpia, en los baños tanto como en las duchas la llave del agua cuenta con un sensor que cuando se acercan las manos o el cuerpo se enciende lo que ayuda a que no exista un desgaste de agua, además, en los baños cuentan con letreros sobre la importancia del cuidado del agua. El hotel se encarga constantemente de que no existan fugas de agua, ya que las camareras dan un reporte diario de limpieza.

A su vez en la cocina se separa el aceite en contenedores para después dar a la empresa de Etapa contribuyendo a que no exista contaminación en el agua.

A continuación, se muestra un gráfico de barras que detalla los valores pagados en consumo de agua del año 2019 del hotel Santa Lucia, igualmente se toman los datos de este año en el que todavía la pandemia por la Covid-19 no había llegado a Ecuador.

**Tabla 21**

*Gráfico de Barras de Consumo de Agua con Valores Pagados.*



Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior el mes de abril resalta a comparación de los otros meses, pues tiene el mayor consumo de agua con casi \$1200,00 debido a que en este mes se celebran las fiestas de Fundación de la ciudad de Cuenca y el hotel brindó sus servicios a más huéspedes. Por otro lado, el 12 de abril fue viernes lo que alargó la estancia de algunos huéspedes quedándose todo el fin de semana arrojando como resultado un mayor consumo de agua, además el consumo promedio de agua al año es de \$793,39.

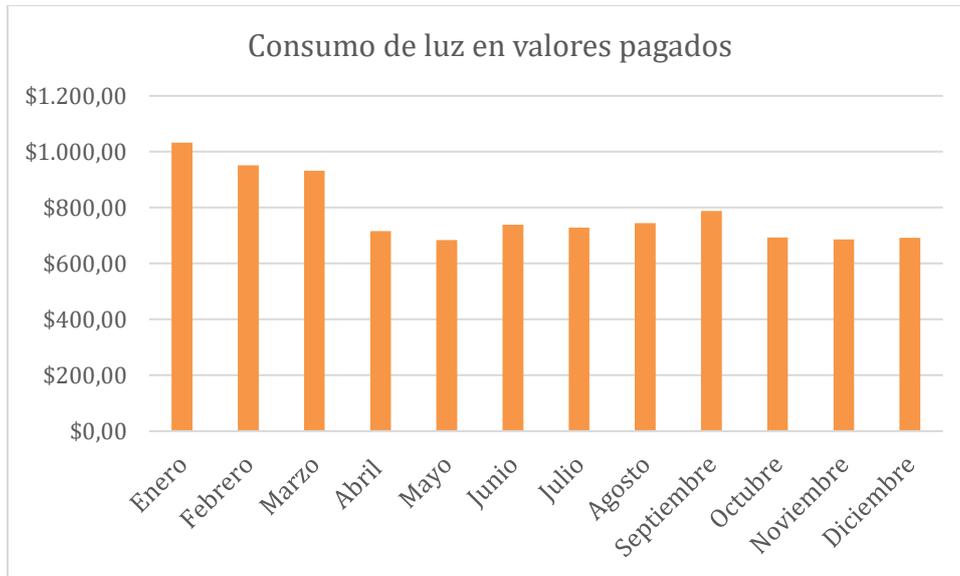
### 2.3.3.3 Recurso Energía

En el hotel todas las áreas cuentan con focos ahorradores, a su vez tienen sensores de luz que se prenden cada vez que detecta una persona, los colores de las paredes de las habitaciones favorecen a que el lugar tenga más claridad. Por la tarde en el restaurante se prenden velas y se apagan las luces, también se utilizan calentadores a base de gas. Dentro del restaurante se usan reguladores de energía para los diferentes aparatos electrónicos.

A continuación, se muestra un gráfico de barras que detalla los valores pagados en consumo de energía del año 2019 del hotel Santa Lucía.

Tabla 22

Gráfico de Barras de Consumo de Energía con Valores Pagados.



Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior el mes de enero tiene mayor consumo energético, esto se debe a que este monto era el promedio de luz del establecimiento, a partir de los siguientes meses el mismo empieza a bajar debido al cambio progresivo de iluminación por una luz led que consume menos energía en todas las áreas del hotel, además el consumo promedio de energía al año es de \$782,21.

#### 2.3.3.4 Biodiversidad

El hotel no se encuentra en alguna área natural, sin embargo, su primera recomendación a los visitantes es el Parque Nacional Cajas ya que se encuentra a 40 minutos del hotel y el zoológico Amaru.

#### 2.3.3.5 Biodiversidad en los Jardines

El hotel cuenta con cuatro pequeños espacios en el restaurante donde se encuentran sembradas varias plantas endémicas del país como las Orquídeas, la Palma, entre otros. Estas plantas dan armonía y frescura al lugar.

**Figura 18**

*Plantas y Espacios Verdes Hotel Santa Lucia*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

### **2.3.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación**

El hotel recibe folletos de empresas relacionados a temas de naturaleza y los exponen en la recepción para el público, estos son brindados por empresas particulares relacionadas al turismo. Además, la mayoría de los alimentos adquiridos para el establecimiento son comprados a productores locales.

### **2.3.3.7 Reservas Naturales Privadas**

Recientemente se firmó un contrato para un proyecto con áreas protegidas, pero todavía está en proceso de iniciación para la difusión del mismo.

### **2.3.3.8 Contaminación**

El establecimiento es una casa patrimonial en la que la estructura no puede ser alterada debido a reglamentos municipales, por lo tanto es acorde al paisaje natural, ambiente, clima y cultura local. Las luces del establecimiento no apuntan a la parte exterior del mismo. La empresa no quema ningún tipo de residuo y todos los residuos son separados para desecharlos de manera correcta. No se utilizan aerosoles y no se puede fumar dentro del establecimiento. El personal está instruido en cómo manejar todos los desechos

generados del funcionamiento del hotel, pero en la operación normal del establecimiento no se usan elementos tóxicos para el ser humano. La rotulación no es excesiva. El hotel utiliza la luz solar en sus instalaciones, en el patio central o el salón del hotel se encienden velas que ayudan a la reducción de energía, además, todas las luces son ahorradoras y los desechos son dados a personas recicladoras de los mismos.

## ***Aguas Servidas***

Las instalaciones de aguas servidas están manejadas por la empresa Etapa que se encarga del correcto desecho. Se realizó un análisis de las mismas aproximadamente 12 años atrás pero no se ha continuado con un registro constante.

## ***Transporte***

Los turistas usan transporte privado o alquilan furgonetas para llegar a su destino, pero el hotel no tiene participación en eso, pues si el cliente necesita transporte el establecimiento solo hace la conexión con la empresa.

### **2.3.3.9 Desechos Sólidos**

## ***Reducir***

Las compras se realizan a través de la bodega de la Sociedad Gourmet y de ahí se realiza la repartición a todos los locales asociados a la misma, por lo tanto, siempre se compra al por mayor. Las condiciones para adquirir productos son que sean de calidad y tengan un buen precio para que no existan percances con los mismos. La vajilla utilizada para el servicio de los alimentos está hecha de hierro enlozado, por lo tanto, no se utiliza ningún tipo de material desechable para este propósito.

Se utilizan fundas de papel para transportar requerimientos de los huéspedes aunque también se combina con fundas plásticas. El servicio del agua se hace en vajilla de vidrio, pero en las habitaciones se sigue dejando agua en botellas de plástico. En los baños de uso común se utilizan dispensadores de jabón y gel desinfectante, pero en las habitaciones se los

entrega envueltos en fundas de plástico. Todos los materiales y productos tienen sus lugares de almacenamiento, pero todavía falta una mejor administración de los mismos para reducir los gastos de producto.

**Figura 19**

*Mantelería y Cubertería que Reducen el Consumo de Desechos Sólidos*



Fuente: Arcentales y Rea, 2022.

## **Reutilizar**

El residuo de comida se lo da a una persona que lo utiliza como alimento para sus animales. En el establecimiento casi no se utilizan impresiones, pero si es posible estas se reutilizan para nuevas impresiones o para anotaciones. Las servilletas del hotel son de tela por lo tanto son reutilizables. Los productos son transportados en gavetas de madera que son reutilizadas para distribuir la materia prima en todos los establecimientos que son manejados por Sociedad Gourmet. Se reutilizan varias cosas en el establecimiento, por ejemplo, los bidones del aceite se guardan para utilizarlos después para guardar el aceite quemado que será dejado en la empresa Etapa.

## **Reciclar**

Todos los desechos generados son divididos para el reciclaje de la empresa recolectora de basura. Existen contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que el personal deposita los desechos. El establecimiento separa sus desechos para enviarlos

con la empresa Etapa que recoge la basura tres días a la semana, además, los desechos de comida son enviados a otra persona que utiliza los mismos como alimento de animales.

### **Disposición de Desechos**

El hotel se ha informado para manejar sus desechos y lo hacen a través de la empresa Etapa. El establecimiento trata de recordar a sus empleados acerca del correcto desecho de residuos, pero todavía falta asesoramiento para tratar con todo el tipo de residuos. La forma del hotel de ayudar a mejorar los botaderos de basura es reciclando sus desechos así no se tiene una mezcla de desechos.

El siguiente gráfico detalla el peso en libras de residuos del Hotel Santa Lucía durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, además se ha obtenido el total mensual de residuos del hotel.

**Tabla 23**

*Gráfico de Residuos Orgánicos e Inorgánicos.*

Residuos producidos durante la semana del 11 al 17 de julio de 2022, Hotel Santa Lucía			
Área	Clasificación	Peso (libras)	Observaciones
Alimentos y Bebidas	Orgánica	150.53	Residuos de cocina como: cáscaras de fruta o verdura y restos de comida.
Áreas comunes y Habitaciones	Inorgánica	163.48	Residuos de baños y áreas comunes como: botellas de vidrio, plásticos, basura sanitaria o cartones.
Total por semana		314.01	
Total por mes		1256.04	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

Como se puede observar en el gráfico anterior los valores de residuos son grandes ya que el establecimiento de alojamiento ofrece servicio de restaurante y prepara la materia prima para otros establecimientos aliados de Sociedad Gourmet, por estas razones se generan grandes cantidades de residuos diarios que son clasificados para su correcto desecho.

## **2.3.3.10 Educación Ambiental**

El establecimiento tiene folletos sobre áreas naturales propiciados por empresas relacionadas al turismo que ofrecen tours a los turistas del establecimiento, pero el hotel no imprime ningún tipo de folletería debido a que toda la información es compartida virtualmente.

**Tabla 24**

*Cuadro Resumen del Ámbito Ambiental de Valoración de Acuerdo a los Estándares de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Versión 2005 de la Rainforest Alliance Hotel Santa Lucía.*

Ámbito Ambiental					
Criterios	Sub criterios	Indicadores	Cumple	Cumple Parcialmente	No cumple
<b>1.Calentamiento Global</b>	Para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	Siga las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de esta guía, ya que reducen la producción de gases de efecto invernadero.	X		
		Informe a su personal y a los turistas sobre el calentamiento global, sus implicaciones para la empresa y las maneras de mitigar sus efectos.	X		
		Calcule la huella de carbono que deja su empresa, es decir, la cantidad de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero que se emiten durante el ciclo completo de un servicio o producto, a fin de determinar cuándo se debe utilizar un proceso más eficiente.		X	
		Promueva viajes de carbono neutral. Esto consiste en compensar las emisiones de dióxido de carbono producto del viaje. La compensación puede ser en forma de contribuciones (monetarias o de otro tipo) para proyectos de energía renovable, compra de terrenos para conservar, etc.		X	
		Cultive árboles nativos y/o contribuya con las áreas naturales protegidas. Los árboles nativos ayudan a absorber el dióxido de carbono de la atmósfera.			X
		Sistema de distribución variable. Esta tecnología varía la abertura y el cierre de las válvulas del motor, lo cual ayuda a que ocurra una mejor mezcla entre aire y combustible, permitiéndole al motor consumir menos energía.			X

		Desactivación de cilindros. Este sistema apaga uno o más cilindros de los motores grandes cuando no se necesita potencia adicional.			X
		Empaquetaduras y unidades de aire acondicionado eficientes. Estas tecnologías impiden que escapen a la atmósfera los gases HFC (hidrofluorocarbonos, gases de efecto invernadero muy poderosos), que se utilizan en el aire acondicionado de los autos.	X		
	Para enfrentar emergencias	Determine a cuáles tipos de peligros derivados del calentamiento global está expuesta su empresa, como, por ejemplo, si está localizada en un área en riesgo de sufrir una inundación en caso de lluvias fuertes o si se ubica en una región propensa a largas sequías.		X	
		Analice la frecuencia con que suceden eventos climáticos extremos en la zona.			X
		Elabore, con la asesoría de un experto, un plan de emergencia para enfrentar esos eventos.			X
<b>2.Recurso Agua</b>		Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, lavado de autos, etc.) para determinar cuáles consumen más agua y con ello, lograr facilitar las labores de localización de fugas y mantenimiento.			X
		Lleve un registro como el que se muestra a continuación. Considere la información que aparece en el recibo de agua de cada mes (si tiene fuente de agua propia, coloque un medidor en la tubería de ingreso para llevar el control del consumo)			X
		Calcule la cantidad de agua consumida por visitante y/o actividad turística. Determine, después de poner en práctica las medidas que se aconsejan en esta guía, si éstas han sido efectivas en términos de ahorro de agua o si necesita implementar medidas adicionales.			X
		Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de su empresa (tubería, hielo, piscinas, entre otros).			X

		Analice con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua en la zona. Determine qué medidas de contingencia se pueden aplicar en esos casos	X		
Prevención y mantenimiento		Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.	X		
		Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.	X		
		Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).	X		
Medidas sencillas en habitaciones y baños		Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.	X		
		Inste a los turistas a poner en práctica las siguientes acciones: Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando (mientras se cepillan los dientes, se afeitan o se enjabonan). Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, un hotel pequeño puede ahorrarse más de 5 000 litros de agua al mes	X		
		Utilice inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.	X		
		Adquiera dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; éstos son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de	X		

		limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.			
Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería		Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.	X		
		Utilice la lavadora de platos y la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. En caso de no contar con un aparato para lavar platos, pídale al encargado de esa tarea que enjabone los platos con el grifo cerrado.		X	
		Use lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.		X	
		Instale válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.		X	
		Adquiera equipo de cocina que le permita ahorrar agua, por ejemplo, una cafetera con un sistema denominado “erogación continua” (con conexión directa a la red de agua).		X	
Para el jardín y la limpieza de las instalaciones		Riegue los jardines muy temprano en la mañana o cerca del anochecer	X		
		Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego para controlar el flujo y la presión del agua sin tener que desplazarse para cerrar la llave.		X	
		Adquiera un compresor móvil y pistolas para lavado a presión, en caso de que necesite realizar labores de limpieza intensiva a menudo; el compresor incrementa la presión con la que sale el agua y por ello, se logra limpiar mejor con menos agua.			X
		Reutilice las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o		X	

		pavimentos. En el mercado hay sistemas que consisten en tuberías y depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.			
		Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento. Al final de este apartado, se encuentra el enlace a un documento que enseña cómo fabricar un recolector de agua.			X
<b>3.Recurso Energía</b>	Medidas generales	Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en kWh, kilovatios hora; en un hotel se divide la cantidad total consumida entre el número de huésped/noche) y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diésel, gasolina o gas. Encárguele a un miembro del personal esta labor.			X
		Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.			X
		Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.	X		
		Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.	X		
		Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.	X		
		Reúnase con miembros de otras empresas turísticas de su localidad para calcular la energía consumida entre todos, a fin de compartir y evaluar la eficiencia de las buenas prácticas que aplican y a su vez, comparar los ahorros que se han logrado.			X

		Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.	X		
		Aproveche el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.			X
		Realice arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación, superficies que reflejen el calor, aislamiento de techos y ventanas.	X		
		Aplique las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.	X		
		Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su localidad. Determine si puede integrar sistemas de energías alternativas en su institución gradualmente, por ejemplo, biodigestores o paneles solares para calentar el agua.			X
	Aire acondicionado y calefacción	Aproveche la ventilación natural. Utilice más ventiladores eléctricos de techo, porque consumen apenas un 15% de la energía que gastan los equipos de aire acondicionado. Puede emplearlos en momentos y días más frescos.	X		
		Siembre árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa para proporcionar sombra sobre paredes y ventanas y cortar el viento. Esto puede ahorrarle un 20% de energía.			X
		Efectúe mantenimiento y limpieza de la caldera de gas o de aceite, en caso de que tenga una, al menos una vez al año para que funcione con mayor eficiencia. Contrate una buena empresa para esta labor. Cubra la tubería de la caldera con material aislante para evitar que el agua caliente se enfríe en los tubos.		X	
		Compre unidades de aire acondicionado eficiente; puesto que el aire acondicionado gasta hasta el 60% de la energía de un hotel. Prefiera los que utilizan aire para condensar, en vez de agua.		X	

		Limpie los filtros de las unidades de aire acondicionado regularmente para evitar un gasto mayor de energía y problemas respiratorios.		X	
		Asegúrese de que los ductos del aire acondicionado no estén obstruidos.	X		
		Instale controles automáticos para apagar los aparatos de aire acondicionado cuando el huésped no esté en el cuarto.	X		
		Agregue aislamiento al techo, a las puertas y a las ventanas; esto le permitirá evitar que penetre gran cantidad de radiación en las instalaciones y por ende, ahorrará una carga en el aire acondicionado. Ponga masilla en las grietas de las paredes. En días muy fríos esta medida le permitirá conservar el calor adentro. Esto le ahorrará hasta un 20% de energía.	X		
		Aplíquese una película especial a las ventanas para controlar el ingreso de la radiación solar, de esta manera ahorra energía de aire acondicionado.		X	
	Iluminación	Aproveche al máximo la luz solar.	X		
		Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.	X		
		Instale tragaluces para introducir mayor cantidad de luz en las instalaciones.	X		
		Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.	X		
		Instale sensores y controles automáticos o temporizadores para apagar automáticamente las luces en bodegas, salas de reuniones o áreas públicas.	X		

		Utilice bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, los pasillos y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y emplean alrededor de un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta acción los daña (deje los fluorescentes encendidos si se van a necesitar de nuevo en menos de cinco horas, ya que su encendido consume mucha energía).	X		
		Ilumine cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.	X		
	Electrodomés- ticos	Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. Lea las etiquetas que le informarán cuánta energía consumen.		X	
		Coloque baldosas en vez de alfombras, de esa manera, no necesitará utilizar aspiradora.	X		
		Explore la posibilidad de comprar un calentador de agua y un horno de tipo solar.			X
		Sitúe la refrigeradora y los aparatos de aire acondicionado lejos de fuentes de calor.	X		
		Cierre bien la puerta de la refrigeradora. No guarde alimentos calientes en ella. Limpie los tubos del condensador al menos dos veces al año. Ajuste el termostato entre los números 2 y 3, o entre los números 3 y 4 si su empresa se localiza en una zona caliente.	X		
		Utilice la lavadora o la lavadora de platos en horas que no sean pico de consumo.		X	
		Utilice programas cortos de lavado y con la menor temperatura posible (30° C es una temperatura adecuada para la mayoría de detergentes). Esto le ahorra hasta 80% de energía en el lavado.		X	

		Planche varias prendas de una vez; no caliente la plancha para una sola prenda, ya que el calentamiento inicial de este aparato consume grandes cantidades de energía.		X	
		Utilice cocinas de gas, pues emplean menos energía.	X		
	Transporte	Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, recorridos en bicicleta, entre otros.		X	
		Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.			X
		Asegúrese de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, pues eso mejora la tasa de consumo de combustible.			X
		Utilice automóviles eficientes que consuman menos combustible y rindan más por galón. Considere el uso de autos modernos con motores de cuatro cilindros, ya que los que tienen menos cilindros rinden más y consumen menos combustible. Emplear vehículos híbridos (que alternan entre gasolina y electricidad) es una excelente opción, pues las emisiones de gases se reducen hasta un 75%, a la vez que se economiza en combustible. Motive a otros empresarios a usar estos vehículos eficientes y a que soliciten al gobierno mayores facilidades para adquirir dichos medios de transporte.			X
<b>4.Biodiversidad</b>		Analice si las actividades de su empresa producen algún impacto negativo en las formas locales de vida, especialmente si opera cerca de un ecosistema delicado (por ejemplo, bosque tropical seco). Determine de qué manera puede eliminar esos efectos negativos. Busque asesoría profesional (especialistas en manejo de vida silvestre), con el fin de establecer las medidas adecuadas para minimizar el impacto sobre la biodiversidad.		X	

		Elabore un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región. Distribúyalo entre los miembros del personal y motívelos a cumplir siempre el código.			X
		Elabore un inventario de las plantas y los animales de la zona; solicite la ayuda de estudiantes o profesionales dispuestos a colaborar. Indique la abundancia relativa del organismo (si es común o escaso). Utilice estos datos para informarles a sus clientes y para monitorear el estado de las poblaciones de organismos.			X
		Infórmese acerca de leyendas, historia natural y otros datos interesantes sobre los organismos silvestres de la región. Utilice fuentes confiables. Aproveche ese conocimiento para captar la atención de los turistas y motivarlos a proteger la biodiversidad.		X	
		Diseñe paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido; de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.			X
		Contrate los servicios de otros proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas de manejo y que contribuyan con la conservación de la biodiversidad local.			X
		Eduque a su personal y a los turistas sobre la importancia de no comprar organismos silvestres, ni productos derivados de ellos (caparazones de tortuga, pieles, huesos, maderas preciosas, etc.), particularmente, si se encuentran en peligro de extinción o si su comercio está vedado por la ley.			X
		Notifíqueles a las autoridades los casos de extracción ilegal de plantas, cacería u otras acciones que causen daños en el ambiente.			X
		Apoye los esfuerzos de protección de la naturaleza que realizan organizaciones locales e instituciones públicas, en forma financiera o donando su tiempo, como por ejemplo, en labores de vigilancia, limpieza de las playas, diseño y aplicación de estrategias de conservación, entre otros.	X		

	Colabore en la educación ambiental de las comunidades de la región.	X		
	Impida el ingreso de plantas, animales u otros organismos que no sean propios de la zona, ya que las especies exóticas pueden competir con las nativas y afectar su ciclo de vida.	X		
	Oriente a sus turistas en cuanto a la forma adecuada de comportarse en una excursión para observar organismos silvestres. No permita acciones que afecten el bienestar de los organismos silvestres.		X	
	Evite que se alimente a los animales silvestres, porque esto genera dependencia de los seres humanos. Instruya al personal y a los turistas sobre este aspecto.		X	
	Informe al personal y a los turistas que no deben incursionar en áreas frágiles o de reproducción de los animales silvestres.		X	
	Recuérdelos a su personal y a sus clientes que no deben extraer plantas o sus partes, pues pueden ser el alimento de los animales de la región.			X
	Respete los ciclos de vida de los animales, por ejemplo, los animales nocturnos son muy sensibles. Asegure que las instalaciones de su empresa no emitan luz directamente hacia los sitios naturales. Limite el número de luces encendidas durante la noche.	X		
	No mantenga animales en cautiverio, a menos que posea permiso para rehabilitarlos o reproducirlos con fines conservacionistas.	X		
	Informe a los turistas sobre las especies que no deben ser consumidas por estar amenazadas de extinción. No ofrezca especies escasas como una opción de alimentación. Compre alimentos sólo de proveedores locales responsables con el ambiente.			X
	Tenga cerca los números de teléfono de entidades relacionadas con la conservación; podría necesitarlos en caso de encontrar algún animal herido o si observa alguna actividad ilegal que atente contra la biodiversidad.			X

		Infórmese sobre las leyes que existen en su país para la protección de la biodiversidad, pues son un mecanismo para que su empresa y sus clientes respalden la conservación.			X
		Infórmese acerca de los eventos relacionados con la fauna de su región, por ejemplo, conteos navideños de aves (por lo general, se realizan censos de aves en casi todos los países americanos, en los últimos días de diciembre), búsqueda de crisálidas de mariposas y conteos de huellas de mamíferos. Invite a los turistas y a su personal a participar de dichas actividades de monitoreo de fauna. Ofrezca actividades de conservación como parte de los paquetes turísticos.	X		
		Consulte las páginas Web y los materiales de las organizaciones que trabajan en la protección de la fauna y que brindan información detallada sobre cómo manejar un tour de observación de fauna (aves, mamíferos terrestres y acuáticos, tortugas, etc.)			X
<b>5.Biodiversidad en Jardines</b>		Integre las áreas verdes con los espacios naturales que están alrededor a través de la plantación de enredaderas, árboles, arbustos y otras plantas nativas. Utilice los patrones de los paisajes naturales existentes como guía para colocar las plantas, rocas y otros elementos siguiendo un diseño naturalista.	X		
		Investigue las condiciones que necesitan las plantas del jardín; agrúpelas de acuerdo con su requerimiento de sol, sombra y agua.	X		
		Identifique las principales especies de plantas propias de la región. Consulte con un especialista en biología, ingeniería forestal o con habitantes de la localidad. Utilícelas para la decoración de sus áreas verdes, pues requieren menos mantenimiento, están adaptadas al clima y a las condiciones de suelo locales; además atraen aves, mariposas y otros organismos nativos.		X	
		Mantenga información sobre los nombres comunes, los usos que se les da en la comunidad y su distribución.		X	
		No clave rótulos en los árboles	X		

		Evite plantar especies ornamentales exóticas, ya que pueden ser agresivas, dispersarse con facilidad y destruir las poblaciones de plantas nativas	X		
		Establezca una huerta de plantas medicinales y/o comestibles en su empresa. Ofrezca bebidas y alimentos a sus clientes con los productos cosechados.			X
		Utilice herramientas manuales en buen estado para darle mantenimiento a las áreas verdes o de ser necesario, herramientas eléctricas, en vez de las accionadas por combustible.	X		
		Considere el establecimiento de biojardineras, que son humedales construidos que aprovechan aguas grises; éstas pasan a una jardinera con rocas y plantas que las filtran.			X
		Evite el uso de sustancias agroquímicas en el jardín; los productos para jardinería y agricultura con etiqueta roja son extremadamente tóxicos y no se deben usar nunca; los de etiqueta amarilla son altamente peligrosos; los de etiqueta azul, moderadamente peligrosos, y los de etiqueta verde son ligeramente peligrosos.	X		
		Elabore o compre abonos e insecticidas naturales, sin químicos	X		
		Fabrique una compostera para producir abono orgánico en su jardín			X
	Jardín atractivo para la fauna silvestre	Observe cuáles plantas utilizan aves, mariposas, murciélagos y otros animales de su localidad y busque esas especies en viveros o pida brotes (lo que suele llamarse "hijos") a los vecinos. Averigüe si lo que piensa sembrar crece bien en su zona.			X
		Asegúrese de que en el jardín tenga diversidad de estratos, como hierbas, enredaderas, arbustos, árboles, troncos secos. Considere crear varios hábitats para distintos animales, como un parche con plantas de flores tubulares para colibríes y mariposas, un humedal para garzas, entre otros.	X		

		Instale un bebedero o una pileta de siete centímetros de fondo y colóquelo agua fresca al menos una vez por semana. Límpielo con frecuencia, para evitar la formación de algas y la reproducción de mosquitos.			X
		Apile partes de ramas de árboles y otros restos de las podas en una sección del jardín; esta pila funcionará como un refugio para aves pequeñas			X
		Plantee especies que produzcan muchos frutos y flores a lo largo del año que sirvan de fuente de alimento.			X
		Evite sembrar plantas con espinas o tóxicas en áreas verdes frecuentadas por niños.	X		
		Motive a los miembros de su personal a que trabajen como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa, por ejemplo, en la recolección de desechos de los senderos			X
		Infórmese sobre las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas de la zona para llevar a cabo sus actividades conforme a la legislación.			X
		Investigue sobre los parques nacionales de su zona: clima, ecosistemas presentes, flora y fauna predominante, organismos en peligro de extinción, etc. Solicite folletos, mapas y otro tipo de información impresa sobre esos espacios naturales. Indague qué servicios se ofrecen cerca de los parques (transporte público, bancos, farmacias, restaurantes, entre otros). Ponga a disposición de los turistas esa información y motíveles a visitar esas áreas. Traduzca la información a varios idiomas		X	
		Establezca una buena relación con los administradores de las áreas naturales protegidas; de esa manera, pueden coordinar esfuerzos para la protección de dichas áreas. Ofrézcales datos acerca de su empresa para que puedan recomendarla a los visitantes.			X
		Contribuya con la conservación de las áreas que se visitan.			X
		Eduque a los turistas sobre cómo pueden respaldar los esfuerzos de			X

6. Áreas Naturales Protegidas y de conservación	conservación.			
	Adquiera guías de campo (como por ejemplo de plantas, aves y anfibios) para ofrecérselas a los clientes con esos intereses particulares.			X
	Adquiera alimentos u otros productos y servicios suministrados por personas de las comunidades aledañas a las áreas protegidas.		X	
	Evite que los turistas se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo (como andar en motocicleta en pleno sendero).			X
	Fomente el seguimiento de los códigos de conducta dentro de las áreas naturales, por ejemplo, no permita que los grupos de turistas se salgan de los senderos, molesten a los animales, ni que extraigan plantas, animales u otros seres del bosque.			X
	Infórmese sobre el público que visita el espacio protegido. Investigue países de procedencia, cuántos vienen cada día, edades e intereses. Promueva actividades turísticas de acuerdo con esas características de los visitantes, por ejemplo, diseñe recorridos especiales para grupos de la tercera edad que son aficionados a la observación de las aves.			X
	Únase a otros empresarios para determinar qué buenas prácticas son más efectivas para conservar las áreas protegidas de la comunidad y promocionar ofertas turísticas en conjunto; de esa manera, se ahorran costos y se fortalece la imagen de destino turístico.			X
	Demuéstreles a sus clientes cómo colabora con las áreas protegidas de su localidad, ya sea a través de fotografías, información escrita colocada en sus instalaciones, etc.		X	
	Averigüe si en los espacios naturales de su región se hacen actividades para celebrar fechas ambientales, como el Día de la Tierra, el Día Mundial del Agua y el Día de los Parques Nacionales. Invite a sus clientes a participar de ellas.			X

<b>7. Reservas Naturales privadas</b>	Asóciese a una red de reservas naturales privadas; es más fácil vencer los obstáculos trabajando en conjunto. Defina estrategias que le permitan a la red desarrollar proyectos conjuntos y métodos para difundir sus labores de conservación de la biodiversidad. Promueva el intercambio de su red con las de otras regiones de América Latina.			X
	Impulse el diálogo entre su red de reservas y el sector público; de esa manera, se pueden establecer alianzas que generen el otorgamiento de recursos para la conservación del ambiente, la disminución de impuestos, y la participación en proyectos de bioprospección y de fijación y secuestro de carbono.			X
	Averigüe cuáles opciones de pago por servicios ambientales existen en su región.			X
	Colabore con escuelas, patrocine giras de campo para visitar su reserva.			X
	Elabore un inventario de las atracciones turísticas potenciales de su reserva privada. Determine cuáles medidas debe tomar para que el público las pueda admirar sin interferir en los procesos naturales del ecosistema. Investigue qué se hace en otras reservas con hábitat similares y en qué se distingue la suya de las demás, para determinar si puede ofrecerles a los turistas algo diferente de las otras. Explore opciones como mostrarles a los turistas proyectos de agroforestería, uso de trapiches antiguos, recorridos nocturnos, entre otros.			X
	Solicite el consejo de expertos en manejo de vida silvestre, en caso de que su reserva sea el hábitat de animales o plantas en peligro de extinción, a fin de que le asesoren sobre medidas que puede aplicar para favorecer su permanencia y reproducción.			X
Considere ofrecer la reserva como área para desarrollar estudios científicos, programas de educación ambiental y de formación de guías de turismo naturalista, puesto que ayudará promocionar su reserva y a formar profesionales responsables con el ambiente.			X	

		Desarrolle zonas de amortiguamiento alrededor de la reserva; esto ayudará a reducir los problemas de cacería furtiva. Mantenga buenas relaciones con los habitantes de la comunidad. Trabaje con ellos en el desarrollo de una estrategia para que puedan aprovechar las zonas de amortiguamiento sin dañar la biodiversidad; esto contribuirá a que todos se involucren en la protección del área protegida.			X
		Converse con los cazadores de la zona sobre las desventajas de la sobreexplotación de recursos; hágalos comprender que éstos deben manejarse responsablemente, porque de lo contrario, se puede producir la extinción de algunos organismos. Desarrolle programas de educación ambiental en la comunidad en los que se incluya este tema.			X
		Contrate guarda parques, de ser necesario, o construya cercas para prevenir daños a la flora y la fauna. Coloque rótulos en la periferia de la reserva, para que se señale que no es permitido cazar, ni extraer plantas.			X
<b>8. Contaminación</b>		Asegúrese de que el diseño de sus instalaciones responda a las condiciones particulares de ambiente, clima y cultura local. Procure que la arquitectura y el color del edificio de su empresa no compitan con el paisaje natural, ni con las casas existentes en la zona. Utilice los materiales y diseños tradicionales de la zona. Integre los caminos, rótulos, líneas de electricidad y otras estructuras con el paisaje; de esa manera, los turistas podrán apreciar más la cultura local.	X		
		Instale pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo, ni a los sitios naturales. Motive a otros empresarios y habitantes de la zona para que hagan lo mismo; promueva la idea que de esa manera, los turistas pueden apreciar mejor la luna, las estrellas y los meteoros o estrellas fugaces.	X		
		Póngase de acuerdo con otras empresas de la zona para reducir la intensidad de iluminación de los edificios durante las épocas de migración de las aves o de anidación de las tortugas.			X
		Gestione la obtención del galardón Bandera Azul para las playas cercanas a su comunidad; dicho galardón se le otorga a aquellas playas que tengan buena calidad de agua y en donde se implemente un manejo			X

		adecuado de los recursos.			
		Determine cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa. Identifique el impacto que causa esa contaminación y busque soluciones al respecto.			X
		No utilice pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.		X	
		No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.	X		
		Evite quemar llantas o desechos.	X		
		Coloque rótulos en sitios donde haya gran cantidad de sustancias contaminantes, como en los depósitos de combustibles.	X		
		Haga respetar las disposiciones de NO FUMAR dentro de espacios cerrados.	X		
		Enséñele al personal cómo almacenar y manejar las sustancias potencialmente tóxicas.	X		
		Evite el exceso de rotulación, ya que ésta contribuye a la contaminación visual.	X		
		Siga las medidas que incrementan la eficiencia energética y el ahorro de energía, así como las de disminución de los desechos sólidos (citadas en secciones anteriores); todas ellas contribuyen a minimizar la contaminación a través de una reducción en la fuente.	X		
		Asegúrese de que los productos de limpieza no sean dañinos para los organismos acuáticos y que no hayan sido probados en animales.			X
		Compre limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría. Lea la etiqueta del producto. No compre los que tengan fosfatos o fosfonatos. Evite los que contengan sustancias tóxicas, tales como cloro, benceno, nitrobenceno, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de			X

		sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.			
		Utilice limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio.			X
Aguas servidas		Procure que las instalaciones de su empresa estén conectadas a un buen sistema de tratamiento de aguas servidas. Utilice sistemas de tratamiento, como el tanque séptico construido de acuerdo con el tamaño de la operación y las características de los suelos.	X		
		Asegúrese que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales (ríos, lagunas).	X		
		Trabaje con los miembros de su comunidad e instituciones públicas para que la disposición final del sistema de alcantarillado no produzca alteraciones en el medio.			X
		Encargue un análisis de laboratorio para evaluar la calidad de las aguas residuales de su empresa. Lleve un registro con la composición de esas aguas. Tenga en cuenta que se utiliza la DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) para medir el impacto de la contaminación causada por las aguas servidas; una DBO alta significa que el agua está contaminada, por lo que hay gran cantidad de bacterias utilizando oxígeno para descomponer los desechos presentes en las aguas. Los análisis de agua detectan la cantidad de nitritos, nitratos, fosfatos y otros compuestos químicos derivados de la contaminación por estiércol, fertilizantes y detergentes.			X
Transporte		Organice programas turísticos que posibiliten el uso de los servicios de transporte público (tren, ferry y buses) o alquile buses para llegar a un destino.		X	
		Contrate proveedores de servicios tradicionales de transporte no motorizados, tales como bicicletas, canoas o caballos, entre otros. Motive a los turistas a usar estos transportes como parte de la aventura turística.			X

		Trabaje con buses, compañías de alquiler de carros y de lanchas que pongan en práctica medidas para maximizar el uso de combustible y reducir las emisiones de gases, como por ejemplo, que usen vehículos híbridos, motores de cuatro tiempos, botes eléctricos, entre otros.			X
		Inste a los conductores a no dejar los buses encendidos mientras esperan a los turistas que visitan monumentos.			X
		Evite ofrecer viajes de menos de 700 km en avión o en avioneta, a menos que sea la única forma de llegar a un destino.			X
		Utilice aerolíneas que implementen acciones para reducir la producción de gases contaminantes, como por ejemplo, que compensen sus emisiones de gases con la compra de bonos de carbono. Recuérdele a los turistas que más del 60% de los viajes en avión se debe al turismo e ínstelos a preferir aerolíneas que ofrezcan vuelos directos al destino turístico.			X
	En las embarcaciones	En tierra firme, trate las aguas residuales de las embarcaciones. Use las estaciones de bombeo disponibles o productos químicos biodegradables.			X
		Motive a los turistas a usar el servicio sanitario en tierra antes de un viaje en barco, ya que así, es más seguro que los desechos se envíen a una planta de tratamiento.			X
		Conserve las embarcaciones en buen estado mediante mantenimiento preventivo; de esa manera, se asegurará de que las aguas residuales u otras sustancias contaminantes, como aceite o petróleo, no se descarguen accidentalmente en el mar.			X
		Reduzca el uso de plástico y otros materiales no biodegradables en los barcos. Sujete bien los botes de desechos para que no caigan por la borda.			X
<b>9. Desechos Sólidos</b>	Reducir	Utilice formas creativas de sustituir los procesos actuales por otros que generen menos desechos.		X	
		Adquiera productos de buena calidad; éstos duran más, por lo que no	X		

	necesitará renovarlos con frecuencia.			
	Establezca un mecanismo de compras conjuntas con otros proveedores de servicios turísticos; de esta forma, pueden comprar productos en empaques de grandes cantidades, en vez de empaques individuales y de paso reducen los costos.	X		
	Recuérdelos a los turistas y a su personal la importancia de no dejar desechos en las áreas naturales. Motívelos para que se unan al esfuerzo de reducción de desechos sólidos. Pídales su opinión sobre cómo manejar los desechos de su empresa.	X		
	No utilice platos, vasos o cubiertos desechables. Compre vajillas de loza, cubiertos de metal y vasos de vidrio, antes de adquirir gran cantidad de objetos de plástico con frecuencia.	X		
	Ofrézcales a los turistas alimentos hechos en su empresa o que tengan envolturas biodegradables, en vez de paquetes de bocadillos que vengan en bolsas plásticas.		X	
	Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas de plástico.		X	
	Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio. Instale secadores de manos en vez de dispensadores de toallas de papel.		X	
	Almacene los materiales en forma adecuada, para evitar pérdidas de producto.		X	
	Use aparatos que funcionen con energías alternativas, como linternas y relojes solares para evitar el uso de baterías desechables.		X	
	Compre productos de material biodegradable o que se puedan reciclar y que no hayan sido probados en animales. Fíjese en la etiqueta o en la parte inferior de los envases para determinar si son reciclables.			X
	No use productos que sean potencialmente dañinos para el ambiente, por ejemplo, los que tienen empaques de espuma de poliestireno.			X

	Reutilizar	Compre refrescos o alimentos en envases retornables. Prefiera los envases de vidrio, ya que es más fácil reutilizarlos y reciclarlos que los de plástico.		X	
		Utilice baterías recargables; una sola sustituye a cien desechables, ya que se pueden volver a cargar una y otra vez, con lo cual se evita desechar pilas convencionales que tienen sustancias químicas altamente contaminantes para suelo y agua.			X
		Done el exceso de comida, los muebles y los aparatos que ya no se usan.	X		
		Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono en una compostera.	X		
		Imprima papel por los dos lados. Reutilice el papel impreso para hacer anotaciones.	X		
		Compre cartuchos recargables de tinta para impresora, fotocopidora y fax.	X		
		Utilice toallas de tela lavables, en vez de servilletas de papel para la limpieza	X		
		Utilice tablonces o pizarras para escribir notas para colocar memorándums, en lugar de enviarle hojas por separado a cada miembro del personal.	X		
	Reciclar	Utilice productos hechos a base de material reciclado, ya que en su fabricación no se emplea tanta energía.			X
		Imprima material promocional en papeles de material reciclado y/o reciclable.	X		

		Coloque en la empresa contenedores para reciclaje, con el fin de separar los desechos sólidos en aluminio, plásticos, vidrio, papel y orgánicos. Dispóngalos en sitios frecuentados por visitantes y personal. Pinte dibujos alusivos a lo que se puede depositar en cada recipiente (latas de aluminio, revistas, cáscaras de frutas, etc.) para que turistas de otros países comprendan, con mayor facilidad, el tipo de desechos que va en cada contenedor.		X	
		Contacte a empresarios del reciclaje o a centros de acopio que trabajen en su comunidad o cerca. Coordine con ellos la recepción de los desechos depositados en los contenedores para reciclaje. Comuníquese con los que proveen servicios municipales para evitar que lo recogido sea enviado a un botadero, por error.	X		
		Analice la posibilidad de adquirir inodoros de compostación, los cuales transforman en abono, los desechos orgánicos humanos.			X
	Disposición de desechos	Investigue cuáles alternativas viables existen en la comunidad para disponer los desechos que no pueden ser eliminados, por ejemplo, las baterías.	X		
		Inste a sus clientes y al personal a que implementen medidas que protejan la vida silvestre, como cortar los aros de plástico de las bebidas de refresco, hacerles nudo a las bolsas de plástico y limar los bordes filosos de las latas de conservas en zonas donde el manejo de los desechos no es confiable, pues pueden llegar al mar. Recuérdeles que es preferible no consumir ese tipo de productos.		X	
		Verifique el lugar donde se disponen finalmente los desechos. Contacte a la municipalidad o empresa a cargo de la recolección para conocer el funcionamiento de los rellenos sanitarios.	X		
		Tomo acciones comunitarias para mejorar las condiciones de los rellenos sanitarios o los botaderos de su zona.			X
		Infórmese sobre la mejor forma de disponer de sus desechos no tradicionales, como los de construcción.	X		

<b>10. Educación Ambiental</b>		Procure que su personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente. Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.			X
		Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa. Instelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.			X
		Patrocine a grupos de escuelas para que puedan visitar un parque nacional de su comunidad, con la finalidad de motivar a los estudiantes para que sean guardianes de la biodiversidad.			X
		Facilíteles a los turistas fotografías, folletos u otro tipo de material impreso o audiovisual relacionados con los ecosistemas naturales de la región que están visitando.		X	
		Coloque materiales gráficos u otros medios de difusión con medidas que sirvan para que los turistas sean viajeros más responsables con el ambiente que visitan. Use material reciclado para fabricar estos medios.		X	
		Organice campañas ambientales periódicamente en la comunidad; pueden ser de siembra de árboles, recolección de desechos, mantenimiento de los rótulos de los senderos de un parque nacional y otros. Inste a los turistas a participar. Explíqueles a los participantes los beneficios de esas actividades e invételes a dar e ideas para próximas campañas.			X
	Recorridos guiados	Facilite la capacitación continua del personal en temas como historia natural de organismos silvestres representativos de la región, monumentos históricos, técnicas de guiado e interpretación ambiental, estrategias para lograr un turismo sostenible, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros. Motívelo a adquirir información interesante y de calidad por cuenta propia (en revistas			X

		especializadas, Internet, conversaciones con antiguos habitantes de la zona, entre otros).			
		Enséñele al personal a brindar un buen servicio al cliente y a velar por la seguridad, la comodidad y la salud de los turistas, así como mostrar respeto por los recursos naturales y la cultura de la comunidad visitada. Motívelo a ser firme, sin perder la diplomacia, al conducir un grupo dentro de las áreas naturales protegidas.		X	
		Ofrezca productos turísticos con itinerarios que incluyan sitios que muestren la riqueza natural y cultural de la zona, situaciones ambientales de actualidad y empresas que implementen buenas prácticas ambientales.		X	
		Instruya a los guías sobre cómo hacer una interpretación ambiental efectiva en un sendero de un parque nacional u otro espacio natural.			X
<b>Valor Total</b>			<b>97/207</b>		
<b>Porcentaje</b>			<b>47%</b>		

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

De acuerdo con los estándares y criterios de valoración de la Guía para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; se procedió a calificar al hotel Santa Lucia dentro su ámbito ambiental. Conforme al estudio realizado en su estado actual se puede observar en la tabla que ha obtenido un porcentaje de 47%, siendo el establecimiento que tiene el mayor porcentaje de cumplimiento de indicadores de la norma antes mencionada, sin embargo, el hotel puede mejorar. En cuanto al criterio del recurso agua los indicadores no se cumplen en su totalidad pero existe una iniciativa parcial en el ahorro de agua, en biodiversidad en los jardines se tienen varias plantas en el establecimiento pero no llegan a cumplir totalmente con los indicadores de la norma, el establecimiento no tiene convenios con áreas naturales protegidas y en la parte de educación ambiental la empresa cuenta con varios folletos informativos que ayudan para informar al huésped sobre temas ambientales aunque falta información para el personal. Finalmente, se resalta el criterio de desechos sólidos debido a que la mayoría de indicadores tienen la puntuación máxima que comprueba el buen manejo de los mismos.

Tabla 25

Registro Fotográfico *Ámbito Ambiental Hotel Santa Lucía*

Criterios	Evidencia Fotográfica
<p align="center"><b>Calentamiento Global</b></p>	
<p align="center"><b>Recurso Agua</b></p>	

## Recurso Energía



## Biodiversidad



## Biodiversidad de Jardines



## Áreas Naturales Protegidas y de Conservación



## Reservas Naturales Privadas



## Contaminación



<p><b>Desechos Sólidos</b></p>	
<p><b>Educación Ambiental</b></p>	

Fuente: Elaboración propia con base en hotel Santa Lucía, 2022.

# UCUENCA

Luego del desarrollo del presente capítulo cuyo objetivo fue diagnosticar la realidad actual respecto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” se ha cumplido en los tres hoteles con visitas periódicas para poder recabar la información necesaria y proceder a la evaluación de los tres ámbitos como se puede constatar en los cuadros resumen de cada uno de los hoteles además, se recolectó evidencia fotográfica que justifica el cumplimiento de cada uno de los criterios evaluados.

### **COMPARACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE APLICADAS EN HOTELES CUATRO ESTRELLAS QUE CUENTAN CON LA INSIGNIA “CUENCA BIOSEGURA Y SOSTENIBLE”**

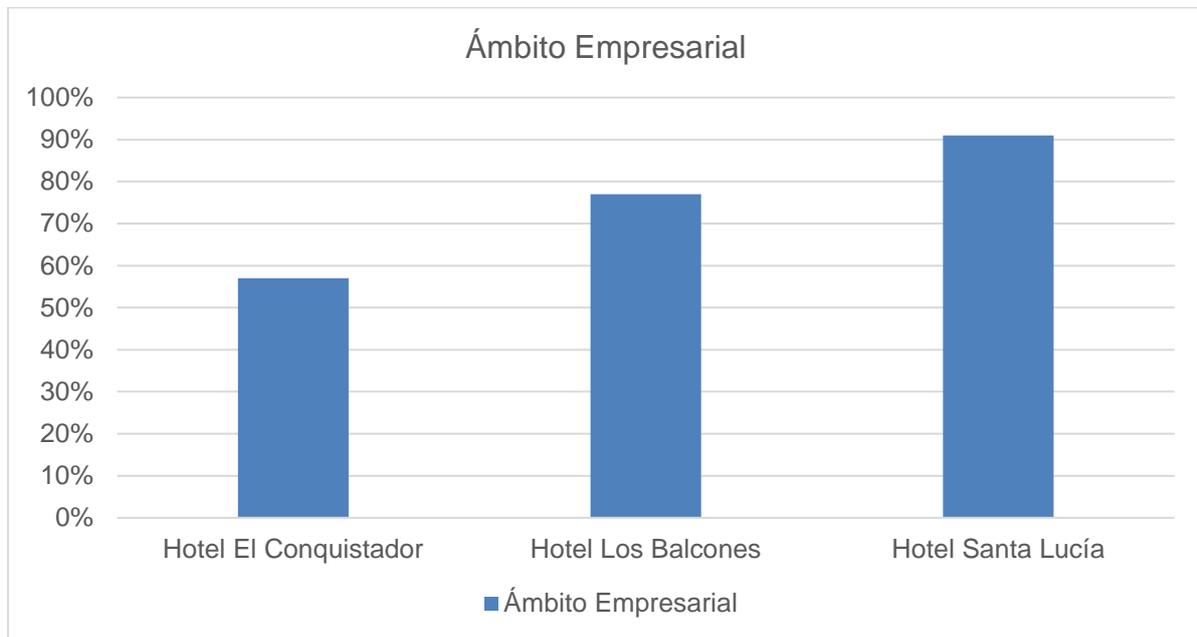
En este capítulo se realizará un análisis comparativo de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible aplicado en los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucia que cuentan con dicha insignia. Para este análisis se comparará los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental de los hoteles en cuestión, para ello se elaborará gráficos de barras con los porcentajes obtenidos en el análisis previo para comparar la situación actual de los establecimientos de alojamiento por cada ámbito y obtener las conclusiones respectivas.

#### **3.1 Análisis Comparativo Empresarial**

A continuación, se muestra un gráfico de barras donde se detalla el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles en cuestión referente al Ámbito Empresarial con sus debidos porcentajes adquiridos.

Tabla 26

Gráfico de Barras del Ámbito Empresarial de los Hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía



Fuente: Elaboración propia con base en hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía, 2022.

Como se puede observar en la gráfica, el porcentaje más alto pertenece al hotel Santa Lucía llevando la delantera con un 91% en el ámbito empresarial, esto quiere decir que el establecimiento de alojamiento gestiona de manera correcta la parte de sostenibilidad, calidad, recursos humanos, financiera y contable, seguridad y de comunicación y mercadeo garantizando el bienestar de los colaboradores y huéspedes; así como también, un adecuado funcionamiento de las instalaciones del mismo. Sin embargo, para mejorar en su totalidad se recomienda que establezcan políticas enfocadas en sostenibilidad y que las apliquen para contribuir con el medio ambiente y que establezcan convenios con entidades de salud y seguridad como el cuerpo de bomberos o la Cruz Roja para que les brinden capacitaciones y asesoramientos referentes al tema, de tal manera que la gestión de seguridad se lleve a cabo de mejor manera y que todos sus clientes internos se sientan cómodos de trabajar en un ambiente seguro.

Del mismo modo, se puede observar que el hotel Los Balcones tiene un 77% siendo uno de los porcentajes intermedios y faltándole un 14% para llegar a igualar al hotel Santa Lucía, para que lo logre y pueda mejorar en su totalidad se recomienda que gestionen de mejor manera su planificación ya que con ello pueden desempeñar acciones concretas para trabajar rápido y eficazmente en cualquier área del establecimiento, deben modificar también sus manuales de procesos y procedimientos e ilustrarlos para quienes hagan uso de ellos puedan entender a simple vista de que se trata. Adicionalmente, deben plantearse políticas de mutuo acuerdo con sus proveedores para evitar futuros conflictos y equivocaciones en algún pedido o calidad del producto, también priorizar las aptitudes y capacidades de cada colaborador de la empresa llevando un registro del mismo para luego poder tomar decisiones en beneficio de cada uno de ellos y de la empresa como tal, además, contratar personal especializado en comunicación y mercadeo para un mejor manejo de su producto y que a su vez sea promocionado usando el tema de sostenibilidad ya sea en su etiqueta, en su envase o en el llamado a cuidar al medio ambiente en su página web o en las redes sociales.

Por otro lado, con respecto al hotel El Conquistador que obtuvo un 57% siendo el porcentaje más bajo en este ámbito, para mejorar en su totalidad se recomienda establecer políticas empresariales para que el establecimiento tenga una misión y una visión a corto mediano y largo plazo, por ende, puedan direccionar al hotel de la mejor manera, adicionalmente, crear políticas de sostenibilidad y usarlo en beneficio del hotel, como ofrecer sus productos y servicios como algo amigable con el medio ambiente. Además, que realicen formatos tipo Check-List donde puedan autoevaluar las instalaciones del establecimiento para que obtenga de manera rápida y verídica los resultados y puedan ser analizarlos para realizar los cambios o las mejoras correspondientes en dichas áreas.

Cabe mencionar que los resultados de la investigación de los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía fueron obtenidos a través del estudio previo, visitas de campo y entrevistas; las mismas que fueron diseñadas con base a los tres pilares de la sostenibilidad de acuerdo a lo que expresa la Guía de Buenas Prácticas de la Rainforest Alliance; estas entrevistas fueron realizadas a los gerentes y personal que labora en los establecimientos

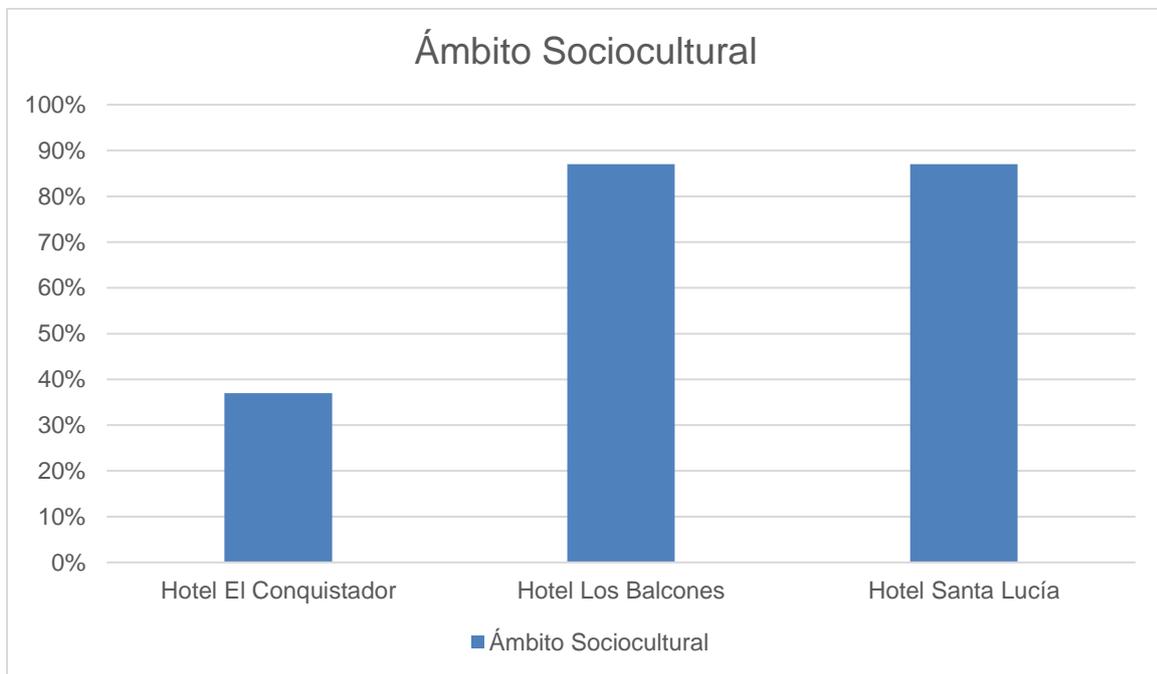
hoteleros en estudio, permitiendo de tal manera desarrollar el análisis comparativo alcanzando el cumplimiento del objetivo planteado en este presente proyecto de investigación.

### 3.2 Análisis Comparativo Sociocultural.

De la misma forma para el ámbito sociocultural, se realizará un gráfico de barras donde se detallará el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles en cuestión referente al ámbito sociocultural con sus debidos porcentajes adquiridos.

**Tabla 27**

*Gráfico de Barras del Ámbito Sociocultural de los Hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía*



Fuente: Elaboración propia con base en hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía, 2022.

Como se puede observar en la gráfica, hay un empate en porcentajes entre el hotel Los Balcones y el hotel Santa Lucía con un 87% en el ámbito sociocultural, esto quiere decir que los establecimientos de alojamiento gestionan de manera correcta la parte de contribución al desarrollo local de la comunidad, la operación turística y su aporte al respeto

a las culturas y poblaciones locales, además emprenden acciones conjuntas con la empresa y la comunidad y ofertan actividades culturales como parte del producto turístico garantizando el apoyo y bienestar de las comunidades y del hotel en sí. Sin embargo, para mejorar en su totalidad se recomienda a estos establecimientos que planifiquen y organicen encuentros con la comunidad local para que los huéspedes puedan conocer más de la cultura local y del patrimonio, se puede realizar eventos dentro de las instalaciones del hotel e invitar a grupos de bailes o trabajar bajo contratos con academias de baile y de esta manera interactúen entre sí generando nuevas experiencias en cada huésped que haga uso de sus servicios. Deben trabajar de manera conjunta con empresas externas relacionadas a la cadena de producción turística de la comunidad como agencias de viajes que ofrezcan tours con actividades recreativas y que promuevan la interacción con la comunidad local, además, deben gestionar programas de capacitación a la comunidad local para que puedan generar valor a sus capacidades y desarrollen de mejor manera un capital humano local.

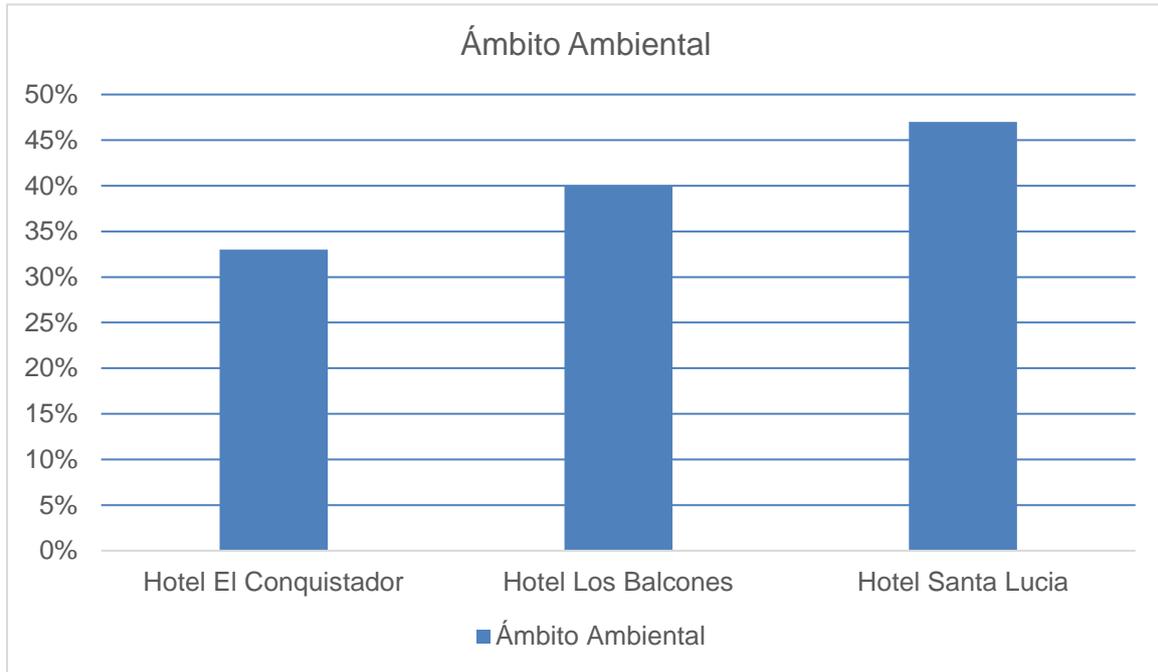
Por otro lado, con respecto al hotel El conquistador que obtuvo un 37% siendo el porcentaje más bajo en este ámbito, para mejorar en su totalidad se recomienda tener convenios con locales comerciales que elaboren productos artesanales para que a su vez el hotel contribuya al desarrollo local y promocioe los productos propios de la zona, puede ser convenio con el Museo del Sombrero para que exhiba el sombrero de paja toquilla o con la Casa Museo de la Macana ubicado en el cantón Gualaceo para que los huéspedes conozcan lo que nos identifica como comunidad y puedan consumir los productos locales. Adicionalmente, se recomienda que hagan las paces con la comunidad local ofreciéndoles tarifas o descuentos por el uso de sus instalaciones o servicios para que vuelvan a recuperar esa confianza y mejore su relación y el ambiente en el que se encuentran.

### **3.3 Análisis Comparativo Ambiental**

Por último, se realizó un gráfico de barras donde se detalla el análisis de los resultados obtenidos de los hoteles en cuestión referente al ámbito ambiental con sus debidos porcentajes adquiridos.

**Tabla 28**

*Gráfico de barras del Ámbito Ambiental de los hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucia*



Fuente: Elaboración propia con base en hoteles El Conquistador, Los Balcones y Santa Lucía, 2022.

De acuerdo a la gráfica el Hotel Santa Lucia es el establecimiento que más cumple el ámbito ambiental con un 47%, esto quiere decir que el establecimiento gestiona de una manera más eficiente actividades relacionadas al calentamiento global, recurso agua, recurso energía, biodiversidad, biodiversidad de jardines, áreas naturales protegidas y de conservación, reservas naturales privadas, contaminación, desechos sólidos y educación ambiental. Sin embargo, el establecimiento puede mejorar su parte ambiental llevando registros de su consumo de agua mensual y por huésped.

En cuanto al Hotel Los Balcones con una calificación de 40% está por debajo del Hotel Santa Lucia con un 7%, de la misma manera este hotel podría mejorar su puntuación registrando y corrigiendo las actividades que causen impactos negativos en la naturaleza, además, contratando proveedores como Biodegradables Ecuador que tengan productos

biodegradables que ayuden a la disminución de contaminación y recomendando el uso del transporte público como el tranvía a los huéspedes.

El hotel El Conquistador con una puntuación de 33% es de los establecimientos comparados el que menor porcentaje de cumplimiento tiene pues está debajo del primer y segundo hotel antes mencionados con 14% y 7% respectivamente, para este establecimiento también se recomienda registrar las actividades que generaran efectos negativos en el medio ambiente, así como contratar empresas que distribuyan productos que no generen contaminación.

Finalmente, para los tres hoteles se recomienda asociarse con reservas o parques nacionales como por ejemplo: el Parque Nacional Cajas o el Área Nacional de Recreación Quimsacocha, asimismo, contratar a un guía turístico o una persona con conocimientos en el tema ambiental para que instruya al personal del establecimiento.

Luego del desarrollo del presente capítulo cuyo objetivo fue comparar las buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” se ha cumplido en los tres hoteles con la comparación entre los mismos como se puede constatar en los gráficos de barras, evidenciando que establecimiento de alojamiento es el que necesita trabajar más en los diferentes sub criterios dados por la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance.

## CONCLUSIONES

Para finalizar este trabajo de titulación se ha concluido que:

1. El sector público al crear la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” provocó impacto en la demanda del sector turístico ya que las personas preferían viajar a un destino que tenga todas las medidas de bioseguridad, sin embargo en la actualidad no tiene la misma relevancia debido a la disminución del porcentaje de contagio por la Covid 19.
2. La insignia no se creó con estándares de sostenibilidad para los diferentes establecimientos por lo tanto, solo se evaluó la parte biosegura para la obtención de la misma obviando el tema sostenible.
3. El sector privado en la actualidad prefiere la adquisición de nuevos sellos y certificaciones internacionales en lugar de preferir los de alcance nacional o local.
4. En el ámbito empresarial al hotel El Conquistador y hotel Santa Lucía les falta mejorar en la gestión de sostenibilidad ya que carecen de políticas ambientales enfocadas en sostenibilidad.
5. El hotel Los Balcones y el hotel Santa Lucía disponen de un plan de autoevaluación para identificar y mejorar las áreas que requieren cambios a diferencia del hotel El Conquistador que no dispone del mismo.
6. Los tres hoteles en cuestión les falta mejorar en la gestión de calidad, de recursos humanos, de seguridad y de comunicación y mercadeo.
7. En el ámbito sociocultural, tanto al hotel Santa Lucía como hotel El Conquistador necesitan trabajar más en la contribución al desarrollo local de la comunidad
8. El hotel Los Balcones tiene que emprender acciones con la comunidad.
9. El hotel El Conquistador le falta mejorar en la relación con su entorno para que pueda crear un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad local.
10. En el ámbito ambiental los tres establecimientos han empezado gradualmente a reducir sus niveles de contaminación ambiental, sin embargo, necesitan esforzarse

más, pues ningún establecimiento pasa el 50% de cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance.

11. Los hoteles deben aprender y enseñar a los huéspedes y al personal sobre todos los temas ambientales mencionados en la guía que se pueden desarrollar tanto dentro como fuera del establecimiento, pues son pequeñas actividades que hacen un gran cambio.
12. El hotel Los Balcones tiene menor consumo de agua y energía a comparación del hotel Santa Lucía, el hotel El Conquistador no lleva un registro de los mismos.
13. Los tres establecimientos ponen en práctica un buen manejo de residuos, pues clasifican adecuadamente los desechos orgánicos e inorgánicos.
14. El hotel Los Balcones es el que menor consumo de desechos realiza, esto quiere decir que contribuye de manera positiva al medio ambiente.
15. El hotel El Conquistador es el establecimiento de alojamiento con menores porcentajes de evaluación en los tres ámbitos: empresarial, sociocultural y ambiental; esto quiere decir que tiene muchas falencias en la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible.
16. El hotel Los Balcones es el establecimiento de alojamiento con porcentajes de evaluación intermedios en los tres ámbitos antes mencionados.
17. El hotel Santa Lucía es el establecimiento de alojamiento con mayores porcentajes de evaluación en los tres ámbitos deduciendo que éste último maneja de mejor manera la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible.

## RECOMENDACIONES

1. Al sector público se recomienda no crear más sellos o certificados en la parte sostenible, al contrario, es necesario enfocarse en los ya existentes para perfeccionarlos.
2. Al sector privado se recomienda que sigan mejorando sus procesos internos para alcanzar la mayor puntuación en sostenibilidad.
3. El hotel El Conquistador debería enfocarse en mejorar los tres ámbitos que se han estudiado en el presente trabajo de titulación, de tal manera que pueda superar sus porcentajes de evaluación en comparación con los otros establecimientos de alojamiento en cuestión.
4. En el ámbito empresarial el hotel El Conquistador y el hotel Santa Lucía deberían establecer políticas enfocadas en sostenibilidad.
5. El hotel El Conquistador debería crear un plan de autoevaluación realizando formatos tipo Check-List para cambiar o mejorar las áreas que lo requieran.
6. Los tres establecimientos deberían: establecer convenios con entidades de salud y seguridad, gestionar de mejor manera su planificación, ilustrar sus manuales de procesos y procedimientos; priorizar las aptitudes y capacidades de cada colaborador de la empresa registrando cada una de ellas para que puedan tomar decisiones en beneficio de ambos y contratar personal especializado en comunicación y mercadeo para que su producto sea promocionado como sostenible.
7. En el ámbito sociocultural se recomienda al hotel El Conquistador y al hotel Santa Lucía que realicen eventos dentro de las instalaciones del hotel donde pueden invitar a grupos de baile o trabajar bajo contratos con academias de baile de danza folklórica.

8. El hotel El Conquistador debería crear convenios con el Museo del Sombrero para que exhiba el sombrero de paja toquilla o con la Casa Museo de la Macana ubicado en el cantón Gualaceo para que de esta manera ambos contribuyan al desarrollo local de la comunidad.
9. El hotel Los Balcones debería establecer convenios con agencias de viajes que ofrezcan tours con actividades recreativas y que promuevan la interacción con la comunidad local.
10. El hotel El Conquistador debería ofrecer tarifas o descuentos por el uso de sus instalaciones o servicios a la comunidad local para que vuelvan a recuperar la confianza y mejorar su relación.
11. En el ámbito ambiental se recomienda a los tres hoteles llevar registros y corregir todas sus actividades que sean perjudiciales para el medio ambiente.
12. Se recomienda a los tres hoteles establecer relaciones con diferentes organismos privados o públicos para contribuir en el cuidado del medio ambiente a través de la enseñanza de buenas prácticas de turismo sostenible.

## Referencias

Alcaldía de Cuenca. (2021). Ordenanza que regula las medidas temporales de prevención, contención, mitigación y control dentro del cantón cuenca para la emergencia sanitaria del covid-19. <https://www.cuenca.gob.ec/content/ordenanza-reformatoria-de-la-ordenanza-que-regula-las-medidas-temporales-de-prevenci%C3%B3n>

Alcaldía de Cuenca y Fundación Turismo Cuenca. (2020). Rendición de cuentas 2020 ¡Las cosas claras!. <http://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/10%20Informe%20Narrativo.pdf>

Alcaldía de Cuenca y Fundación de Turismo para Cuenca. (2021). Establecimientos con insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible.” [https://9d86045a-3bf4-46b1-b78e-ac37fab64905.filesusr.com/ugd/a4f169\\_d852047fd4f24a13ac53817bcf13ddd9.pdf](https://9d86045a-3bf4-46b1-b78e-ac37fab64905.filesusr.com/ugd/a4f169_d852047fd4f24a13ac53817bcf13ddd9.pdf)

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

BID. (2021). *Acerca De La Red | IADB*. Retrieved November 20, 2021, from <https://www.iadb.org/es/desarrollo-urbano-y-vivienda/red-de-ciudades-bid/acerca-de-la-red>

Concejo Municipal De Cuenca. (2020). (Testimony of Concejo Municipal de Cuenca). <http://www.cuenca.gob.ec/?q=content/ordenanza-que-regula-las-medidas-temporales-de-prevenci%C3%B3n-contenci%C3%B3n-mitigaci%C3%B3n-y-control>

Cuencabioseguraysostenible. (2021). ¿Por qué biosegura y sostenible?. Recuperado de <https://www.cuencabioseguraysostenible.com/establecimientosverificados>

Freire, P. (2022, febrero 23). Perspectiva del hotel El Conquistador acerca de la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” [Grabación].

Fundación Municipal Turismo Para Cuenca. (6 de junio de 2022). Nuestra Institución Ley de Transparencia. Fundación Turismo Cuenca. <http://cuencaecuador.com.ec/>

Gobierno Electrónico. (6 de junio de 2022). Ministerio de Turismo. Ecuador- Guía Oficial de Tramites y Servicios. <https://www.gob.ec/mintur>

Hotel Los Balcones. (2022). Responsabilidad Social. <https://hotellosbalconescuenca.com/responsabilidad-social/#1537548481512-88bc1eb8-c729>

Hotel Los Balcones. (2022). Hotel Los Balcones. <https://hotellosbalconescuenca.com/>

Hotel El Conquistador. (2022). Hotel El Conquistador. <http://www.hotelesconquistador.com.ec/>

Municipalidad de Cuenca. (20121, julio 1). *Alcalde de Cuenca Recibe Visita Protocolaria del Secretario de la Can.* <http://www.cuenca.gob.ec/?q=content/alcalde-de-cuenca-recibe-visita-protocolaria-del-secretario-de-la-can>

Ordoñez, H. (2022, marzo 03). Perspectiva del hotel Los Balcones acerca de la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” [Grabación].

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Desarrollo Sostenible. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas Para Turismo Sostenible. [http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/tourism_practices_guide_spanish.pdf)

Romero, D. (26 de junio de 2020). Cuenca se reabre al turismo con plan de bioseguridad y sostenible. Vistazo. <https://www.vistazo.com/enfoque/cuenca-se-reabre-al-turismo-con-plan-de-bioseguridad-y-sostenible-JWVI187916>

Santa Lucía Hotel. (2019). Hotel Boutique Santa Lucía. <https://santaluciahotel.com/>

Serrano, S. (2022, febrero 04). Información sobre la Insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”: Antecedentes y Características [Grabación].

Severiche Sierra, C. A., Bedoya Marrugo, E. A., Meza Alemán, M., & Sierra Calderón, D. (2017). Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: Revisión de la literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(3), 475-495.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219243>

Vintimilla, C. (2022, marzo 02). Perspectiva del hotel Santa Lucía acerca de la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” [Grabación].

## ANEXOS

### Anexo 1 Check-list del protocolo general de bioseguridad para alojamientos

			
VERIFICACION DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ALOJAMIENTOS			
Día: _____		Mes: _____ Año: _____ Hora: _____	
Nombre del establecimiento: _____			
Clasificación del establecimiento: _____		Categoría del establecimiento: _____	
Nombre del propietario: _____			
Dirección: _____		Numeración: _____	
Número de habitaciones habilitadas al 100%: _____		Número de Plazas habilitadas al 100%: _____	
No.	REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>1. MANEJO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA EL PERSONAL:</b>			
	Se asegura el uso de equipos de protección personal (mascarillas, guantes.)		
	Información colocada en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19		
	Se recomienda designar un área de vestuario para el personal.		
	La alimentación del personal se realizará manteniendo una separación de dos metros entre cada persona.		
<b>2. PROTOCOLO DE ARRIBO AL ESTABLECIMIENTO:</b>			
	Verificar el ingreso con mascarilla quirúrgica de todos los huéspedes.		
	Facilitar alcohol gel al 70% a los huéspedes, previo a su ingreso al establecimiento.		
<b>3. MEDIDAS DE INFORMACIÓN AL VIAJERO</b>			
	Colocar letreros informativos en áreas comunes visibles y habitaciones sobre: Números de emergencia 1-7-1 y 9-1-1, Síntomas de alerta, medidas de precaución y medidas de respuesta frente a la propagación del COVID-19. Medidas de protección básicas para evitar el contagio del COVID-19 conforme el Anexo 06. Medios de comunicación oficiales del país, páginas web, redes sociales y líneas de contacto de emergencia. Establecimientos de salud		
<b>4. RECEPCIÓN DE LOS HUÉSPEDES EN EL LOBBY</b>			
	Quitar temporalmente periódicos y revistas del lobby		
	Colocar alcohol gel en las manos del huésped; así como colocar dispensadores de alcohol, gel en lugares estratégicos para uso del personal y huéspedes.		
	Colocar cubos de basura con tapa accionada con pedal.		
<b>5. SERVICIO TÉCNICO Y MANTENIMIENTO</b>			
	Registro diario de limpieza y desinfección, donde se verifique el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, lavamanos y manijas de puertas y grifos de aseos comunes.		
<b>6. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN</b>			
	Información en un lugar visible de zonas comunes y dentro de cocina sobre las medidas de protección básicas, para evitar el contagio del COVID-19.		
	Asegurar informativos en áreas correspondientes sobre el correcto lavado de manos y uso de mascarilla, conforme a los Anexos 02, 04 y 05.		
	Disponer de alcohol gel al 70% al ingreso y salida de los comedores, bares, salones y demás áreas comunes en el establecimiento;		
	Restringir el servicio de bufets.		
	El aforo del establecimiento deberá cumplir con el distanciamiento entre personas. La disposición de las mesas debería ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a 1m en espacios abiertos, y superior a 2m en espacios cerrados.		
<b>7. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>			
	Incorporar un instructivo de lavado de prendas en una zona visible al personal. (En caso de utilizar otro tipo de mantelería que no pueda ser lavada, deberá ser constantemente desinfectada.)		
	Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar a corde al Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19 de la Mesa Técnica de Trabajo 1. (ver Anexo 8)		
<b>8. GERENCIA Y MANEJO ORGANIZACIONAL</b>			
	Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de manejo de proveedores.		
	Mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que debe contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitaria		
	Firma del Funcionario Mintur: _____	Firma del funcionario de Gad: _____	
Firma de Propietario/Administrador/Representante: _____			

## Anexo 2 Formato de preguntas para entrevistas al sector privado

1. En su opinión, ¿Usted cree que la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” ha ayudado en la reactivación del sector turístico a raíz de la pandemia?
2. ¿Ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes en relación a la parte biosegura o sostenible?
3. ¿Por qué optó por iniciar con el proceso para la obtención de la insignia Cuenca Biosegura y sostenible?
4. Antes de la obtención de la insignia, ¿Cuál era el porcentaje de ocupación que tenía su establecimiento y si con la obtención de la insignia éste ha aumentado?
5. ¿Cuáles han sido esos cambios que ha notado a raíz de la obtención de la insignia?
6. ¿Ha obtenido algún beneficio con la obtención de la insignia?
7. ¿Cuál ha sido la perspectiva de sus clientes internos con la obtención de la insignia?
8. ¿Qué sugerencia le daría a los demás alojamientos que desean obtener la insignia?
9. ¿Desearía que los entes públicos como la Fundación de Turismo para Cuenca o el Ministerio de Turismo desarrolle más insignias que ayuden a la promoción de los establecimientos como bioseguro y sostenible?
10. ¿Considera que las insignias de sostenibilidad son importantes para los establecimientos de alojamiento turístico?
11. Cree usted que las medidas para la obtención de la insignia se siguen cumpliendo como hace dos años o ha disminuido la rigurosidad de las mismas

## Anexo 3 Entrevista realizada al gerente del hotel El Conquistador

- 1. En su opinión, ¿Usted cree que la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” ha ayudado en la reactivación del sector turístico a raíz de la pandemia?**

Siempre son importantes todas estas insignias, sellos de calidad/seguridad, ya que generan confianza en el turista y ayuda a la imagen de la ciudad.

- 2. ¿Ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes en relación a la parte biosegura o sostenible?**

No.

- 3. ¿Por qué optó por iniciar con el proceso para la obtención de la insignia Cuenca Biosegura y sostenible?**

Es un tema de responsabilidad social.

- 4. Antes de la obtención de la insignia, ¿Cuál era el porcentaje de ocupación que tenía su establecimiento y si con la obtención de la insignia éste ha aumentado?**

No tengo este dato, ya no trabajo en el hotel.

- 5. ¿Cuáles han sido esos cambios que ha notado a raíz de la obtención de la insignia?**

Personal capacitado. El turista sabe que está en un lugar en el que siguen protocolos de bioseguridad.

- 6. ¿Ha obtenido algún beneficio con la obtención de la insignia?**

El beneficio es mutuo, tanto para el empresario como para el turista.

- 7. ¿Cuál ha sido la perspectiva de sus clientes internos con la obtención de la insignia?**

Saben que están contribuyendo para que tanto ellos como el cliente externo, estén y se sientan en un lugar en el cual se siguen procesos para minimizar, evitar, el contagio.

- 8. ¿Qué sugerencia le daría a los demás alojamientos que desean obtener la insignia?**

Que se sumen a esta u otras iniciativas de mejora.

- 9. ¿Desearía que los entes públicos como la Fundación de Turismo para Cuenca o el Ministerio de Turismo desarrolle más insignias que ayuden a la promoción de los establecimientos como bioseguros y sostenibles?**

Sí, es muy necesario. Actualizaciones.

**10. ¿Considera que las insignias de sostenibilidad son importantes para los establecimientos de alojamiento turístico?**

Sí, siempre y cuando no se queden luego sólo en papel. Hay que dar un seguimiento y mejora continua.

**11. Cree usted que las medidas para la obtención de la insignia se siguen cumpliendo como hace dos años o ha disminuido la rigurosidad de las mismas.**

El hecho de que la mayor parte de la población esté vacuna, hace que las medidas disminuyan, pero no por esto se deben olvidar algunos protocolos básicos.

## Anexo 4 Entrevista realizada al gerente del hotel Los Balcones

- 1. En su opinión, ¿Usted cree que con la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” ha ayudado en la reactivación del sector turístico a raíz de la pandemia?**

Personalmente pienso que fue una muy buena opción por parte de la fundación municipal de turismo para Cuenca como para poder tener un punto diferenciado del resto de ciudades del Ecuador, el porcentaje de aceptación como tema de sello de bioseguridad, no le podría decir que fue un 100% por 100% notorio que fue por eso que la gente empezó a venir eso como punto personal y de ahí todo sello que ayude a tener un establecimiento con muy buenos procesos, con muy buenas instalaciones ayuda mucho también, no, yo creo más que todo funciona para la ciudad, mientras la ciudad esté bien todos podemos tener alguna oportunidad de que nos compren.

- 2. ¿Ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes en relación a la parte bioseguridad o sostenible?**

Bueno con el tema que manejamos nosotros con la certificación propia que usamos un poco los avalados un poco más certificados se podría decir, que tenemos unas muy buenas recomendaciones por tema de la optimización de recursos o el tema de incentivar a que se haga buen uso de los diferentes espacios que se tiene entre la habitación como es el uso, ahorro de energía, agua, de la lencería.

- 3. ¿Por qué optó por iniciar con el proceso para la obtención de la insignia Cuenca Biosegura y sostenible?**

En primera instancia a nosotros no motivo el hecho de poder seguir mejorando nuestros servicios y siendo un tema de seguridad, salud y bioseguridad; es una muy buena opción a pesar de que se manejaba estándares por nuestra otra certificación internacional y luego de eso también fue un punto muy alto que con eso había una apertura por parte de los gobiernos para que podamos tener opciones de promoción o apoyo como ciudadanos.

- 4. Antes de la obtención de la insignia, ¿Cuál era el porcentaje de ocupación que tenía su establecimiento y si con la obtención de la insignia éste ha aumentado?**

Bueno en incremento sería progresivamente mediante como se fueron abriendo las restricciones, como se fue abriendo el turismo en sí para viajar internamente, crecimiento por el sello en sí no lo note, lo que si note fue que la gente con muy buenas opciones para salir de la ciudad y querían algo que realmente este acorde a la seguridad.

**5. ¿Cuáles han sido esos cambios que ha notado a raíz de la obtención de la insignia? Personal capacitado.**

Nosotros no utilizamos el sello en nuestras páginas en algunas promociones visuales como promociones de porcentajes de descuento en nuestro hotel colocamos el sello que era uno de los requisitos para poder ofertar, pero así como sello no preguntaban si tienen el sello para poder viajar, más que todo nosotros nos manejamos por los procesos establecidos, propios del hotel.

**6. ¿Ha obtenido algún beneficio con la obtención de la insignia?**

Los beneficios han sido las ventas, la ciudad incremento cuando ya se abrieron la posibilidad de viajar turistas, la ciudad en sí Cuenca como bioseguro funciono mejor a que el hotel bioseguro, Cuenca bioseguro ayudo que los hoteles podamos tener una opción más directa como destino y poder llegar a niveles internacionales.

**7. ¿Cuál ha sido la perspectiva de sus clientes internos con la obtención de la insignia?**

Más que todos los clientes internos se enfocó el sello en la parte local. Interno hablamos del mercado internacional, ese mercado dio a Cuenca como algo muy seguro para viajar y tranquilo después de estos inconvenientes sobre la salud, entonces nos dio la oportunidad de como ciudadano fuerte y como hotelero buscar las opciones de compra.

El manejo propio como hotel ayudo bastante el sello como ciudad ya que cuando los clientes se encontraban ahí se sintió tranquilo dentro de las instalaciones y creo que fue una muy buena opción poder estar en el gremio que deseamos estar.

**8. ¿Qué sugerencia les daría a los demás alojamientos que desean obtener la insignia?**

Que se inscriban, que realmente es un sueño que te ayuda a tener control de ideas para mejorar el proceso o las actividades propias del hotel, que

realmente no significa que va a tener ventas sin el sello, ayuda como organización.

**9. ¿Desearía que los entes públicos como la Fundación de Turismo para Cuenca o el Ministerio de Turismo desarrolle más insignias que ayuden a la promoción de los establecimientos como bioseguros y sostenibles?**

La creación de más insignias dependiendo de a qué tema nos basemos, yo creo que deberíamos fortalecer a los que ya se tiene hacerlos un poco más sólidos, fuertes con bases ya de una certificación no solo de sello, porque el sello es muy importante pero no sigue procesos, son procesos leves y generales pero fortalecer un tipo de series que ya están en promoción sería mejor que crear nuevos, a este sello fortalece con una estructura de sellos de certificados o de sello aprobado por el Ministerio de Turismo.

**10. ¿Considera que las insignias de sostenibilidad son importantes para los establecimientos de alojamiento turístico?**

Totalmente si debido a que ayuda muchísimo

**11. Cree usted que las medidas para la obtención de la insignia se siguen cumpliendo como hace dos años o ha disminuido la rigurosidad de las mismas**

Al nivel con el que se inició no se está dando el seguimiento de esta forma que todos estamos cumpliendo al nivel del 100% por 100% tal vez se ha bajado porque hay cambios diarios por la pandemia hay restricciones menores entonces se va un poco perdiendo el control de los parámetros que antes lo teníamos presentes, pero también hay otros que se mantienen.

## Anexo 5 Entrevista realizada al gerente del hotel Santa Lucía

**1. En su opinión, ¿Usted cree que con la creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” ha ayudado en la reactivación del sector turístico a raíz de la pandemia?**

Creo que ha aportado a generar seguridad en los huéspedes nacionales. A ver ni siquiera huéspedes nacionales, en los comensales locales porque los huéspedes nacionales no conocen de la insignia, nosotros de hecho hemos tenido que generar un programa que se llama “ServSafe” es un programa gringo, un programa americano en donde este programa tiene más reconocimiento a nivel nacional e internacional, justamente porque la insignia de “Cuenca biosegura” solo se conocen Cuenca, entonces creo que ha aportado para los comensales locales.

**2. ¿Ha recibido sugerencias por parte de los huéspedes en relación a la parte bioseguridad o sostenible?**

Es que nosotros, como le digo, no hemos aplicado los estándares de la insignia, sino estándares internacionales, obviamente la insignia, nosotros estábamos sobre calificados para lo que “Cuenca biosegura” nos pedía. La compañía decidió hacer una inversión justamente de cara a que 80% de huéspedes eran antes de pandemia, eran huéspedes internacionales entre nosotros queremos cumplir con el estándar internacional más que con el estándar local.

**3. ¿Y antes de la obtención de la insignia, en cuál era el porcentaje de ocupación que usted tenía?**

Nosotros fuimos el primer local, en tener la insignia a nivel Cuenca, el Hotel Santa Lucia fue de los primeros calificados. De hecho, el lanzamiento de la insignia lo hicieron en el Santa Lucia Entonces era muy pronto. Nosotros obtuvimos la insignia me parece que en abril del 2020. Ni bien había empezado la pandemia, entonces no había básicamente ocupación.

No, no es que yo sentí un cambio de ocupación por la insignia, o sea, fuimos de los primeros que tomamos, no eran etapas, también la ocupación de los hoteles ha ido subiendo y bajando paulatinamente, de acuerdo a las variantes y todo entonces no, no creo que la insignia podría ser algo que hizo que haya

más ocupación, sinceramente creo que no, porque a la larga esto ha sido un tema de oferta y demanda, sí, pero no. Cuando ha habido bajas en los contagios tienen más demanda. Hemos tenido problemas con contagios, también la carretera nos ha afectado últimamente, entonces tiene más que ver por ahí más que por insignia.

Fíjese que hoy en día la distribución de los hoteles es a nivel online, nosotros a nivel online obviamente ponemos insignia “Cuenca biosegura”, pero también ponemos la insignia “ServSafe”, entonces Es tan relativo saber por cuál de las dos se decantaron, nosotros no preguntamos eso no, no podría dar una respuesta correcta.

#### **4. ¿Y algún beneficio que obtenido a raíz de la función de la insignia?**

Cómo le digo yo creo que el mayor número de comensales locales que si se sentían más cómodos al inicio, porque definitivamente pues había pocos locales calificados al comienzo. Luego obviamente ya todo el mundo ha llegado a tener el sistema, también muchas de esas normas que al inicio se aplicaban ya hoy en día no son ni siquiera válidas, como el tema de la bandeja a los ingresos de los locales, fue el tema de tomas de temperatura que claramente se demostró que no servía para absolutamente nada, también hoy en día, no sé, pues yo creo que ningún local aplica una medida de bioseguridad ya, entonces no, creo que hoy en día ya la insignia no tiene ninguna validez, me entiende, ya nadie aplica nada, los aforos se han normalizado el tema de experiencia se ha normalizado. Bueno, creo que lo único que nos queda es el tema de los códigos QR, pues no hay nada más.

#### **5. ¿Y con respecto a sus clientes internos, cuál ha sido la perspectiva de ellos con respecto a la insignia?**

Más bien creo que los locales se sintieron mucho más seguros con la insignia de Cuenca biosegura, porque veían que ya había protección para los huéspedes, protección para ellos, el tema de uso de mascarilla en los espacios comunes.

Creo que, si les hizo sentir más cómodos en el tema de cuartos, nosotros tomamos medidas importantes para camareras y eso si les hizo sentir un poco más cómodas. Pero bueno, ahora igual todos nos contagiamos, nosotros no tuvimos mayores problemas incidencias con nadie grave. Estamos más expuestos como empleados de hotelería y de hospitalidad. Estamos muy expuestos al virus porque

atendemos a comensales sin mascarilla, tenemos que entrar a cuartos donde alguien pudo haber estado infectado. Y eso que hemos sido muy estrictos sobre todo con huéspedes internacionales, en el tema de preguntas y todo, pero de todas maneras no hemos contenido mayormente tampoco.

**6. Y a los demás establecimientos de alojamiento ¿Qué sugerencias le daría usted que quieren para obtener la insignia?**

Bueno para obtener debes cumplir los pasos, los requisitos que te pide el Ministerio de turismo y la Fundación turismo para Cuenca que eso creo que es relativamente fácil, cumplir es fácil, el tema es que aplicar eso en el día a día se vuelve más complejo pero creo que a la larga si termina rindiendo un fruto porque los huéspedes que vienen a nuestros hoteles, restaurantes, sí creo que se dan cuenta de que estamos haciendo un esfuerzo y se sienten más cómodos, yo creo si se sienten satisfechos con cómo saber que los salones usan mascarilla y se sienten un poquito más seguros, tal vez, hay locales que toman más a la ligera. Nosotros, por ejemplo, trabajamos mucho con la Comunidad de retirados americanos aquí en el Azuay. Entonces, ellos son gente que están muy pendientes de que se cumpla con las medidas de bioseguridad, de que haya distanciamiento entre mesa y mesa, de que los empleados usen mascarilla. Creo que a la larga todos los procesos, también el lavado de manos constante, etcétera, mejoran la experiencia en general de hotelería.

**7. ¿Y hablando de los entes públicos, usted desearía que ellos desarrollen más insignias con respecto a este tema para que igual el turismo se siga desarrollando?**

Yo creería que ya no se necesita de una nueva insignia, yo creo que es más importante este rato promover el destino como tal, creo que Cuenca ha hecho un buen trabajo en cuanto a la reactivación en los locales y restaurantes y todo, hoy en día se necesita que más gente vuelva y la gente va a llegar en la medida de que de que haya más promoción y que está mejor conectividad con la ciudad.

**8. ¿Usted considera que las insignias de sostenibilidad enfocadas a la sostenibilidad son importantes?**

Pienso que son importantes, yo creo que hoy en día en un mundo tan global como el que tenemos y sobre todo si te enfocas en clientes internacionales puede ser

# UCUENCA

muy relevantes en algunos casos y en otros pueden ser totalmente irrelevantes, porque si hoy en día si tú quieres apuntar a un cliente que sé yo, de Estados Unidos o europeo ni se diga un asiático la insignia local no sirve para nada, me entiende. En cambio, la insignia internacional ahí ya funciona, capaz que yo lo que sugeriría es que la Fundación de turismo, el Ministerio apoyen a los negocios a tener insignias internacionales, programas globales que sea más conocidos y esos programas son las más comunes. Igualmente, los dos cuestan, creo que deberían adherirse más a programas globales.



ANA LUCIA  
SERRANO  
LOPEZ  
Firmado digitalmente por  
ANA LUCIA SERRANO  
LOPEZ  
Fecha: 2022.01.26  
16:15:09 -05'00'  
Aprobado por el Consejo Directivo  
26 de enero de 2022

**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**“Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible”. Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía**

**Línea de investigación:**

Los sistemas de calidad aplicados al área de hospitalidad y hotelería.

**Campo específico UNESCO:**

1203.06 Sistemas automatizados de control de calidad

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciatura en Hospitalidad y Hotelería.**

**TUTOR**

Mg. María Augusta Molina

**AUTORES**

María Augusta Arcentales López

Karen Ivonne Rea Ruiz

## **CUENCA – ECUADOR ENERO 2022**

### **1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Estudio comparativo de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía

### **2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO**

María Augusta Arcentales López / mariaa.arcentales@ucuenca.edu.ec

Karen Ivonne Rea Ruiz / karen.rea@ucuenca.edu.ec

### **3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La pandemia por la Covid-19 ha afectado al sector turístico a nivel mundial perjudicando principalmente a los establecimientos de alojamiento turístico, en consecuencia se ha creado la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”. Este proyecto busca destacar las diferencias de sostenibilidad entre los hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia, así como la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible, caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía.

La metodología será a través de revisiones bibliográficas e investigaciones de campo mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a los diferentes cargos de los establecimientos escogidos y a los principales funcionarios del Ministerio de Turismo y Fundación de Turismo para Cuenca, el enfoque de la investigación será cualitativo, de alcance descriptivo-comparativo y de corte transversal.

## 4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La pandemia por la Covid-19 ha afectado al sector turístico a nivel mundial perjudicando principalmente a los establecimientos de alojamiento turístico por falta de huéspedes, sin embargo, después de un largo tiempo de pandemia las personas desean salir de sus casas y han empezado a viajar.

Moya y Josefina (2016) dicen que los nuevos requerimientos para los establecimientos destinados a los servicios turísticos son impuestos por los clientes debido a que ellos son los que tienen y exigen avances por sus nuevas necesidades, por esa razón, las empresas tendrán que cambiar sus procesos tratando de ser originales y guiándose del ejemplo de los grandes líderes en el campo.

"Las restricciones vividas en 2020 van a hacer que los viajes se disparen tan pronto haya una estabilidad sanitaria y siempre que la economía haya permitido a las familias mantenerse a flote" (Tech Sales Group, 2020, párr. 3). Los protocolos de bioseguridad, la infraestructura y certificaciones sanitarias contribuyen a que las personas sientan la confianza de viajar y hospedarse en alojamientos turísticos.

De acuerdo a la página oficial de la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" existen tres establecimientos de alojamiento cuatro estrellas en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con las características necesarias establecidas para este análisis, estos son el Hotel Santa Lucia, Hotel El Conquistador y Hotel Los Balcones, por lo tanto, el trabajo se basará en estos establecimientos (Alcaldía de Cuenca y Fundación de Turismo para Cuenca, 2021).

La insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" consta de dos partes: la primera, Cuenca Ciudad Biosegura, que refleja el esfuerzo de los sectores turísticos, hoteleros, empresariales y del gobierno local para brindar seguridad a los ciudadanos y turistas; la segunda, Ciudad Sostenible, que resalta la planificación territorial, manejo de áreas verdes, conservación del Parque Nacional Cajas, tratamiento y purificación del agua, manejo de desechos sólidos, reciclaje, una movilidad activa, incluyente y ecológica para todos (Romero, 2020).

Esta insignia fue creada con el objetivo de avalar el cumplimiento de las medidas y los protocolos de bioseguridad en los establecimientos que prestan servicios turísticos y toda la cadena de valor. Según María Angélica León, directora de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, la insignia ha sido acogida por más de 400 propietarios de establecimientos de alimentos, bebidas, alojamiento y agencias de viajes lo que ha provocado que Cuenca se

posicione como el destino Bioseguro del Ecuador, generando confianza y seguridad en la industria y en los potenciales organizadores de eventos y asistentes (Ecuador.Travel, 2021).

Para la reactivación del sector turístico se deben configurar nuevas variables de competitividad que se consoliden como diferenciadores competitivos. Para recuperar la confianza y seguridad turística es indispensable contar con los debidos protocolos de bioseguridad, certificaciones sanitarias, infraestructura sanitaria y la gestión integral de residuos. Por otra parte, las empresas deben enfocarse a un servicio con base a la personalización de la experiencia e implementando una mejora en sus servicios como por ejemplo el uso de herramientas de digitalización de servicios, botones de pago electrónicos, pago en línea, domótica, eficiencia y optimización y reducción de aforos (Ministerio de Turismo, 2020).

En consecuencia, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca ha implementado la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” en diferentes sectores del turismo, por lo que, este proyecto busca destacar las diferencias de sostenibilidad entre los hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia, así como la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible, caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía. Para lograr aquello se han diseñado tres objetivos complementarios donde se pretende: Conocer los procesos de creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” desarrollada por la ciudad de Cuenca-Ecuador, diagnosticar la realidad actual respecto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” y por último comparar las buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”

## 5. MARCO TEÓRICO

Las buenas prácticas de turismo sostenible tienen la función de asegurar la menor cantidad de impacto en los recursos, la mejoría de la calidad del producto turístico, el aumento de la buena imagen de la empresa, el eficiente manejo de la empresa y el óptimo rendimiento tanto económico y social (Procasur, 2020).

La sostenibilidad desde un punto basado en la teoría de tres poderes: social, ambiental y económico es una versión de la “ciencia con conciencia” un concepto que busca hacer

hincapié en los “tomadores de decisiones” con el objetivo de buscar las mejores soluciones (Toledo, 2019).

El concepto sostenible procura que exista una disminución del gasto de los recursos naturales y socioculturales al mismo tiempo que los recursos económicos aumenten, su implementación en diferentes sectores industriales, gubernamentales y académicos ha originado grandes beneficios (Severiche Sierra *et al.*, 2017).

La OMT define el turismo sostenible como aquel “que tiene 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 anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, s.f.).

La calidad de la oferta en los establecimientos de alojamiento, es otro punto a considerar ya que la calidad turística se hace indispensable en las actividades empresariales y se refiere al servicio, donde la calidad se mide desde la apreciación del turista, es decir, todo se resume en la satisfacción y superación de las necesidades y requerimientos que tenga el turista (Castilla *et al.*, 2017).

La presión puesta en las empresas por desarrollar responsabilidades sociales ha generado que el concepto de compromiso social se convierta meramente en una estrategia de marketing que busca atraer a más clientes, conectando de tal manera metas comerciales y sostenibles, a esto se le denomina greenwashing (Toro, 2021).

El greenwashing es un problema para el marketing ecológico, el adoptar medidas ambientales atrae a clientes, pero el engaño pone en riesgo a la organización, al descubrirse la verdad se observará la falta de ética de la misma afectando la confianza del consumidor (Canales, 2018).

Adicionalmente, se debe considerar también que los establecimientos de alojamiento que no apliquen ningún tema sostenible dispongan de una herramienta para incorporar la bioseguridad y la gestión ambiental. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es una de ellas, incluye 17 Objetivos y 169 metas, presenta una visión ambiciosa del desarrollo sostenible e integra sus dimensiones económica, social y ambiental, es decir, es una agenda transformadora que pone a la igualdad y dignidad de las personas en el centro y llama a cambiar nuestro estilo de desarrollo, respetando el medio ambiente (Naciones Unidas, 2018).

## 6. OBJETIVOS

### 6.1. General:

Estudiar comparativamente la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible". Caso: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía

### 6.2. Específicos:

1. Conocer los procesos de creación de la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible" desarrollada por la ciudad de Cuenca-Ecuador.
2. Diagnosticar la realidad actual respecto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible"
3. Comparar las buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia "Cuenca Biosegura y Sostenible"

## 7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para lograr los objetivos anteriormente planteados y obtener la información pertinente la presente investigación será realizada a partir de un enfoque cualitativo, el cual nos ayudará a describir, analizar, decodificar, traducir y sintetizar el significado de hechos que se suscitan más o menos de manera natural (Álvarez-Gayou *et al.*, 2014). El proyecto tendrá un alcance descriptivo-comparativo (Leavy, 2017). Por otro lado, la investigación es de tipo transversal debido a que los datos serán recopilados en un momento determinado.

El proceso de búsqueda y levantamiento de información se realizará mediante tres fases:

En la primera fase, para tener un acercamiento a los tres objetivos específicos planteados se utilizará buscadores bibliográficos, los cuales nos ayudarán a obtener

información sobre: Buenas prácticas para turismo sostenible desarrolladas por la Rainforest Alliance, sostenibilidad en la hotelería, entre otros;

En la segunda fase para los objetivos de diagnóstico de la realidad actual respecto a la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” y los procesos de creación de la misma se realizará un estudio de campo, que comprende la selección, recolección y análisis de datos a través de entrevistas semiestructuradas “las cuales parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados, es decir, existe la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz Bravo *et al.*, 2013, p. 2).

Este instrumento será dirigido a diferentes cargos de los establecimientos de alojamiento, funcionarios del Ministerio de Turismo y Fundación de Turismo para Cuenca. El tipo de muestreo será no probabilístico por conveniencia, debido a que se seleccionan los individuos que convienen para la muestra de acuerdo al criterio del investigador (Requena, 2014). En este caso los objetos de investigación serán: Hotel El Conquistador, Hotel Los Balcones y Hotel Santa Lucía. Posteriormente las entrevistas serán transcritas textualmente a Microsoft Word 2016 para luego realizar un análisis descriptivo que “constituye una herramienta teórico-metodológica aplicable a distintos campos disciplinares” (Sánchez Vázquez, 2010, p. 105). Es preciso mencionar que las entrevistas serán grabadas con el consentimiento previo de las personas entrevistadas.

En la tercera fase para la comparación de las buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” se tendrá como base la información recopilada anteriormente para realizar un análisis comparativo a partir de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance donde los ámbitos a ser estudiados son el empresarial, sociocultural y ambiental; A continuación, en la tabla 1 y 2 se presenta la operacionalización de variables para el análisis a desarrollar:

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables, Sostenibilidad*

Ámbitos	Variables
1. Empresarial	Gestión de la sostenibilidad Gestión de la calidad Gestión de recursos humanos Gestión financiera contable Gestión de seguridad Gestión de comunicación y mercadeo
2. Sociocultural	Contribución al desarrollo local de la comunidad Operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales La empresa y la comunidad Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico
3. Ambiental	Calentamiento global Recurso agua Recurso energía Biodiversidad Biodiversidad en los jardines Áreas Naturales Protegidas y de conservación Reservas Naturales privadas Contaminación Desechos sólidos Educación ambiental Implementación de buenas prácticas

**Nota:** Elaboración propia a partir de la información obtenida de la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance, 2005.

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables, Insignia*

<b>Variables</b>
1. Antecedentes históricos de la insignia
2. Características más importantes de la insignia
3. Proceso de certificación
4. Requisitos
5. Aspectos a evaluar
6. Beneficios que otorga la insignia

**Nota:** Elaboración propia, variables consideradas a partir del objetivo de investigación.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Cuenca y Fundación de Turismo para Cuenca. (2021). Establecimientos con insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible.” [https://9d86045a-3bf4-46b1-b78e-ac37fab64905.filesusr.com/ugd/a4f169\\_d852047fd4f24a13ac53817bcf13ddd9.pdf](https://9d86045a-3bf4-46b1-b78e-ac37fab64905.filesusr.com/ugd/a4f169_d852047fd4f24a13ac53817bcf13ddd9.pdf)
- Álvarez-Gayou Jurgenso, J. L., Camacho y López, S. M., Muñiz, G. M., Trejo García, C. Á., Olgún López, A. y Pérez Jiménez, M. (2014). La investigación cualitativa. *XIKUA Boletín Científico De La Escuela Superior De Tlahuelilpan*, 2(3). <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- American Psychological Association. (2020). *Guía Normas APA 7a*. Edición. Normas-apa.org. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Canales, H. J. S. (2018). El *greenwashing* y su repercusión en la ética empresarial. *Neumann Business Review*, 4(1), 28-43. <https://pdfs.semanticscholar.org/f20e/0d12bf2e03aeb8caeb739bce41c9448f77b9.pdf>
- Castilla Arévalo, G., Alarcón Villamil, N. O. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Redalyc*, 20(43), 161-189. <https://www.redalyc.org/journal/1650/165057024008/165057024008.pdf>
- Díaz Bravo, L., Torruco García. U., Martínez Hernández, M. y Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 2(7). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
- Ecuador.Travel. (22 de abril de 2021). [Diálogos MICE] Cuenca, la ciudad que apunta a posicionarse como el destino bioseguro del Ecuador [Blog]. <https://ecuador.travel/press-mice/2021/04/22/dialogos-mice-cuenca-la-ciudad-que-apunta-a-posicionarse-como-el-destino-bioseguro-del-ecuador/>
- Leavy, P. (2017). *Reserch design*. The Guilford Press. New York.
- Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, C. y V. S., y Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos. (2020). *Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento Turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19* (Patente No.

MTT6-PRT-006).  
content/uploads/2020/05/protocolo.pdf

[https://www.turismo.gob.ec/wp-](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf)

Ministerio de Turismo. (2020). *Ministerio de Turismo del Ecuador Plan de Reactivación Turística*. [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

Moya, N. J., y Josefina, N. (2016). La ética del profesional en turismo. Servicio hotelero innovador y sostenible. *OpenEdition Journals*, 33–34.  
<https://doi.org/10.4000/ETUDESCARIBEENNES.9452>

Naciones Unidas (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). Desarrollo Sostenible.  
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Procasur. (2020). Manejo del turismo comunitario-ecuador. [https://docplayer.es/14827639-](https://docplayer.es/14827639-Manejo-del-turismo-comunitario-ecuador.html)  
Manejo-del-turismo-comunitario-ecuador.html

Requena Serra, B. (2014). *Muestreo no probabilístico*.  
<https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-no-probabilistico/>

Romero, D. (26 de junio de 2020). Cuenca se reabre al turismo con plan de bioseguridad y sostenible. *Vistazo*. <https://www.vistazo.com/enfoque/cuenca-se-reabre-al-turismo-con-plan-de-bioseguridad-y-sostenible-JWVI187916>

Sánchez Vázquez, M. J; Blas Lahitte, H; Tujague, M. P. (2010). El Análisis Descriptivo como recurso necesario en Ciencias Sociales y Humanas Fundamentos en Humanidades. *Redalyc*, 11(22), 103-116. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18419812007.pdf>

Severiche Sierra, C. A., Bedoya Marrugo, E. A., Meza Alemán, M., & Sierra Calderón, D. (2017). Gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica en el sector hotelero: Revisión de la literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(3), 475-495.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6219243>

Tech Sales Group. (2020, Diciembre 22). *El futuro del turismo: tendencias y retos para 2021*.  
[https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/024680\\_el-futuro-del-turismo-tendencias-y-retos-para-2021.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/024680_el-futuro-del-turismo-tendencias-y-retos-para-2021.html)

Toledo, V. M. (2019). *What are we saying when we talk about Sustainability?* *Revista Internacional de Salarios Dignos*, 1(2), 86–109.  
<http://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/OISAD/article/view/2555>

Toro, J.M. (2021). *Greenwashing: La mentira verde*.  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/125993/PUB\\_TOROTROYANO\\_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/125993/PUB_TOROTROYANO_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres León, L., Granda Jaramillo, M., Barzallo Neira, C., Armijos, D., y Pesantez Loyola, S. (2016). *Manual para trabajos de titulación*. Facultad de Ciencias de la hospitalidad: Unidad de Titulación.  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25538/1/Manual%20Trabajos%20Titulacio%CC%81n%2C%202016%2007%2012.pdf>

## 9. TALENTO HUMANO

**Tabla 4**

Talento humano

<b>Recurso</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Valor total \$</b>
<b>Director</b>	1 Hora / semana /06 meses	300,00
<b>Estudiantes</b>	10 horas /semana /06 meses (por las dos estudiantes)	1.200,00
<b>Total \$</b>		1.500,00

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

**Autores:** María Augusta Arcentales López y Karen Ivonne Rea Ruíz.

## 10. RECURSOS MATERIALES

**Tabla 5**

Recursos materiales

Cantidad en unidades	Rubro	Valor total \$
5	Fotocopias	2,50
2	Carpetas	1,00
2	Esferos	1,20
20	Impresiones	10,00
2	Libretas de apuntes	3,20
1	Memoria USB (16GB)	12,00
2	Mascarillas	3,00
2	Botellas de alcohol antiséptico	3,00
	Imprevistos	5,00
<b>Total \$</b>		<b>40,90</b>

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

**Autores:** María Augusta Arcentales López y Karen Ivonne Rea Ruiz.

## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Período de investigación: año 2022

**Tabla 6**

*Cronograma de actividades*

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Visitas de campo a los establecimientos de alojamiento para conocer a los gerentes y darles una inducción a nuestro tema de investigación.	X					
2. Aplicación de las entrevistas a los establecimientos de alojamiento y a los funcionarios de las entidades privadas involucradas.		X				
3. Organización de la información y transcripción de la información			X			
4. Discusión y análisis de la información.				X		
5. Integración de la información de acuerdo con los objetivos					X	
6. Redacción del trabajo			X	X	X	
7. Revisión final						X

## 12. PRESUPUESTO

**Tabla 7**

*Presupuesto*

<b>Concepto</b>	<b>Aporte de las estudiantes \$</b>	<b>Otros Aportes \$</b>	<b>Total \$</b>
<b>Talento humano</b> Director Estudiantes	1.200,00	300,00	1.500,00
<b>Gastos de movilización</b> Transporte Alimentación	60,00 50,00		110,00
<b>Gastos de la investigación</b> Material de escritorio Internet	20,00 288,00		308,00
<b>Equipos, laboratorios y maquinaria</b> Computador y accesorios (memoria USB)	12,00		12,00
<b>Otros</b>	30,00		30,00
<b>Total \$</b>	<b>1.630,00</b>	<b>300,00</b>	<b>1.960,00</b>

## 13. ESQUEMA

Índice  
Abstract  
Agradecimientos  
Dedicatoria  
Introducción  
Marco teórico  
Metodología

### **Capítulo 1: Procesos de creación de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” desarrollada por la ciudad de Cuenca-Ecuador.**

- 1.1 Antecedentes y características de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”
- 1.2 Descripción del proceso para la obtención de la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible” en los establecimientos de alojamiento.
- 1.3 Percepción del sector privado acerca de la creación de la “Cuenca Biosegura y Sostenible”

### **Capítulo 2: Diagnóstico de buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles cuatro estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca-Ecuador que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”**

- 2.1 Caso: Hotel El Conquistador
- 2.2 Caso: Hotel Los Balcones
- 2.3 Caso: Hotel Santa Lucía

### **Capítulo 3: Comparación de buenas prácticas de turismo sostenible aplicadas en hoteles cuatro estrellas que cuentan con la insignia “Cuenca Biosegura y Sostenible”**

- 3.1 Análisis comparativo Empresarial
- 3.2 Análisis comparativo Sociocultural
- 3.3 Análisis comparativo Ambiental

**Conclusiones**  
**Bibliografía**  
**Anexos**