



FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

CARRERA DE TURISMO

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
GESTIÓN TURÍSTICA Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL**

**“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE
TURISMO SOSTENIBLE EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS
TURÍSTICOS DEL CANTÓN MEJÍA”**

AUTORA:

SRTA. VIVIANA ESTEFANIA MATEUS LLERENA

DIRECTOR:

Msc. PABLO TORRES

QUITO - ECUADOR

MAYO 2014

DEL CONTENIDO DE LA PRESENTE TESIS SE RESPONSABILIZA SU AUTOR

VIVIANA MATEUS

CERTIFICO QUE LA PRESENTE TESIS SE REALIZÓ BAJO MI DIRECCIÓN

DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por permitirme estar aquí cumpliendo mis sueños, guiándome por el camino correcto para elegir esta carrera y ayudarme a culminarla.

A los profesores de la Facultad de Turismo por haberme transmitido sus conocimientos y experiencias desde el inicio de mi formación profesional, especialmente a mi Director de Tesis Msc. Pablo Torres que estuvo para guiarme y terminar este proyecto.

A las empresas que formaron parte de esta investigación por darme su apertura y a su vez la oportunidad de trabajar con ellas desarrollando este proyecto que me permite realizarme como profesional.

Mis más sinceros agradecimientos a todas las personas quienes de una u otra forma me apoyaron en la realización de esta tesis.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres los seres más importantes de mi vida por su esfuerzo y sacrificio porque han sabido ser mi soporte, mi guía durante estos años de mi carrera y por siempre darme aliento para no desmayar.

En especial, a mi madre abnegada e incondicional, Nancy Llerena, quién dedicó su vida entera para que nunca no me falte nada y sacrificó sus sueños para que yo pueda cumplir los míos, te amo mamita con todo mi corazón.

TABLA DE CONTENIDOS

1.	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	ix
1.1.	TEMA	ix
1.2.	TÍTULO	ix
1.3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	ix
1.3.1.	ENUNCIAR EL PROBLEMA	ix
1.3.2.	FORMULAR EL PROBLEMA	x
1.4.	JUSTIFICACIÓN	x
1.5.	OBJETIVOS	xi
1.5.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	xi
1.6.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	xii
1.7.	METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	xiii
1.7.1.	MÉTODO INDUCTIVO	xiii
1.7.2.	MÉTODO CUANTITATIVO	xiv
1.7.3.	MÉTODO CUALITATIVO	xv
CAPITULO I		1
GENERALIDADES		1
1.	CANTÓN MEJÍA	1
1.1.	DATOS GENERALES	1
1.2.	BREVE RESEÑA HISTÓRICA	1
1.3.	ATRATIVOS TURÍSTICOS.....	2
1.4.	FLORA Y FAUNA	8
1.4.1.	FLORA.....	8
1.4.2.	FAUNA	10
1.5.	OFERTA TURÍSTICA.....	12
1.5.1.	ALOJAMIENTO.....	13
1.5.2.	ALIMENTACIÓN	14
1.5.3.	RECREACIÓN	17
1.6.	DISEÑO DE LA MUESTRA	19
1.6.1.	UNIVERSO DE TURISTAS.....	19
1.6.2.	TAMAÑO	20
1.7.	TIPO DE MUESTREO	20
CAPITULO II		22
MARCO TEÓRICO.....		22
2.1	EL TURISMO SOSTENIBLE	22

2.2	ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL ECUADOR	28
2.3	BUENAS PRÁCTICAS	29
2.4	CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	31
2.5	MARCO CONCEPTUAL	36
2.6	MARCO REFERENCIAL	39
2.6.1	CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS	39
CAPITULO III		46
INVESTIGACIÓN DE CAMPO		46
3.1	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.2	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	47
3.2.1	LISTA DE CHEQUEO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS	47
3.2.2	ENCUESTAS A TURISTAS	54
3.3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	63
3.3.1	EN GESTIÓN AMBIENTAL:	64
3.3.2	EN GESTIÓN SOCIOCULTURAL:	65
3.3.3	EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL:	66
3.3.4	IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS CRÍTICOS	67
CAPITULO IV		68
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS		68
4	PLAN DE ACCIÓN	68
4.1	OBJETIVO PRINCIPAL:	68
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	68
4.3	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	72
4.4	PRESUPUESTO	73
4.5	SUGERENCIAS	75
4.5.1	AMBIENTE	75
4.5.2	ORGANIZACIÓN	82
4.5.3	CULTURA	83
CAPITULO V		84
CONCLUSIONES		84
CAPITULO VI		86
RECOMENDACIONES		86
BIBLIOGRAFÍA		88
ANEXOS		91

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO POR PARROQUIAS	13
TABLA 2. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN POR PARROQUIAS	15
TABLA 3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRACCIÓN POR PARROQUIAS	17
TABLA 4. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS.....	19
TABLA 5. VOLUMEN PROMEDIO DE CLIENTES QUE INGRESAN A CADA UNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS	19
TABLA 6: MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO.....	21
TABLA 7: ATRIBUTOS DEL NEGOCIO.....	58
TABLA 8: EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....	59
TABLA 9: CUIDADO DEL AMBIENTE	61
TABLA 10: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	72
TABLA 11: PRESUPUESTO ESTIMADO.....	73
TABLA 12. USOS DEL AGUA	76
TABLA 13. LUMINOSIDAD DE UNA PARED DE ACUERDO AL COLOR	79
TABLA 14. COMPARACIÓN ENTRE BOMBILLAS INCANDESCENTES Y LÁMPARAS FLUORESCENTES COMPACTAS	80
TABLA 15. SEPARACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MEJÍA.....	12
GRÁFICO 2. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO	14
GRÁFICO 3. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALIMENTACIÓN	17
GRÁFICO 4. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN	18
GRÁFICO 5. MAPA UBICACIÓN HACIENDA HUALILAGUA DE JIJÓN	41
GRÁFICO 6. GALERÍA DE FOTOS HUALILAGUA	41
GRÁFICO 7. MAPA UBICACIÓN HOSPEDERÍA REFUGIO CHIGUAC.....	42
GRÁFICO 8. GALERÍA DE FOTOS CHIGUAC	43
GRÁFICO 9. GALERÍA DE FOTOS LA ESTACIÓN	45
GRÁFICO 10: GÉNERO	54
GRÁFICO 11: PAÍS DE RESIDENCIA	55
GRÁFICO 12: LUGAR DE PROCEDENCIA	56
GRÁFICO 13: EDAD.....	56
GRÁFICO 14: MOTIVACIÓN DE VIAJE.....	57
GRÁFICO 15: PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO	57
GRÁFICO 16: CAPACIDAD DE GASTO.....	58
GRÁFICO 17: CONTRIBUCIÓN ADICIONAL PARA EL AMBIENTE	61

GRÁFICO 18: PORCENTAJE ADICIONAL PARA EL AMBIENTE	62
GRÁFICO 19. DISPOSITIVOS MÁS COMUNES PARA EL AHORRO EFICIENTE DEL AGUA.....	76
GRÁFICO 20. RÓTULOS PARA LAS HABITACIONES	77
GRÁFICO 21. RÓTULOS DIRIGIDOS A TURISTAS Y EMPLEADOS	78
GRÁFICO 22. DISPOSITIVOS PARA AHORRO DE ENERGÍA	81

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS NACIONALES	91
ANEXO 2: ENCUESTAS PARA TURISTAS EXTRANJEROS	94
ANEXO 3: LISTA DE CHEQUEO PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	97
ANEXO 4: PLAN DE CAPACITACIÓN.....	98
ANEXO 5: REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA.....	101
ANEXO 6. HOJA DE CONTROL DEL MANTENIMIENTO	101
ANEXO 7: CONSUMO DE ENERGIA	102
ANEXO 8. REGISTRO DE CONSUMO DE INSUMOS.....	102
ANEXO 9. SEPARACIÓN Y DISPOSICIÓN DE LOS RESIDUOS	102
ANEXO 10: CONTROL DE DESECHOS	104
ANEXO 11. COMPOSTAJE	104
ANEXO 12. FICHA DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.....	106

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA

Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible

1.2. TÍTULO

Diseño de la propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en los prestadores de servicios turísticos localizados en el cantón Mejía.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1. ENUNCIAR EL PROBLEMA

El Cantón Mejía ubicado en la serranía ecuatoriana, presenta un paisaje natural muy hermoso, tiene tres regiones diferenciadas geográficamente, la zona alta o de los Pedregales sobre los 3400 m. circundada por cuatro montañas Rumiñahui, Pasochoa, Sincholagua y el volcán Cotopaxi; el valle alto andino de Machachi a 2942 m. limitado al Norte por las lomas de Santa Rosa y al Sur por el Nudo de Tiopullo al este la montaña Pasochoa y al Oeste las montañas Ilinizas, El Corazón y Atacazo; y, la zona de bosque alto andino que desciende a Cornejo Astorga hasta los 1200m. de altitud sobre nivel del mar.

Mejía es conocido por su intensa actividad agropecuaria pero desde 1920 con el inicio de la actividad de las Fuentes de Tesalia, el turismo del Cantón ha presentado diferentes facetas que llevan a su fortalecimiento y que invitan a disfrutar de todo tipo de turismo; así el turismo de montaña recreacional y científico, de salud, cultural y religioso, todo esto con la pujanza e iniciativa de sus habitantes conscientes de la vulnerabilidad del ambiente y vigilantes del cúmulo cultural.

En la actualidad, en el Cantón Mejía el turismo es una actividad socio-económica importante como generadora de ingresos y empleo que requiere la articulación multisectorial de diversas áreas productivas (económicas - sociales – ambientales) y de los sectores público – privado para generar servicios y facilidades a los visitantes.

Según el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Mejía (2009) los principales problemas detectados en el desarrollo de la actividad turística son:

- La carencia de una cultura ambientalista y ecoturística

- Bajos niveles de conciencia ambientalista en las empresas turísticas
- Irrespeto por los sectores patrimoniales naturales, por ausencia de una delimitación de áreas naturales y un Plan Regulador

Los actores que desarrollan el turismo en el Cantón Mejía son los prestadores de servicios turísticos que permiten la oferta de servicios en alojamiento, alimentación, distracción – esparcimiento y operación turística; los flujos de visitantes o turistas que demandan alguno de estos servicios; y el organismo público que direcciona el turismo en la localidad en coordinación con los entes sectoriales regionales y nacionales.

Estos prestadores de servicios turísticos tienen un conocimiento muy básico sobre los principios de la sostenibilidad y existe la falta de un diseño para buenas prácticas en turismo sostenible de esta oferta turística afectando el avance de las mismas de manera competitiva.

1.3.2. FORMULAR EL PROBLEMA

¿Cómo se pueden aplicar las buenas prácticas de turismo sostenible en los prestadores de servicios turísticos del Cantón Mejía?

- ¿Qué buenas prácticas de turismo sostenible son aplicables para los prestadores de servicios turísticos del cantón Mejía”?
- ¿Qué características tienen los prestadores de servicios turísticos de Mejía con respecto a la sostenibilidad?
- ¿Cuál es el perfil del cliente que tienen estos prestadores de servicios turísticos?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta que los turistas cada vez son más conscientes del impacto global del turismo y de sus viajes, los clientes de servicios turísticos perciben el respeto ambiental y social como una parte esencial a la calidad de un destino, más allá de la satisfacción del servicio o la experiencia.

Entonces, para proyectar el desarrollo turístico local es necesario implementar la sostenibilidad como una alternativa para impulsar el turismo en el cantón Mejía, y generar productos turísticos amigables con el entorno, logrando áreas sostenibles económica y ambientalmente, consolidando el cantón como un destino del mercado turístico receptivo e interno.

Las certificaciones de sistemas de calidad o gestión ambiental son un instrumento de mejora continua para la reducción de los impactos de una empresa turística, que a la vez facilita el reconocimiento por parte de los viajeros y agentes turísticos, mejorando el posicionamiento en el mercado convirtiéndose en un excelente instrumento de marketing.

Todas las normas de calidad exigen buenas prácticas ambientales y prevención del impacto ambiental en empresas turísticas.

Por esta razón, con la presente investigación se dará a conocer a los prestadores de servicios turísticos de Mejía del beneficio que tendrían al cumplir con las expectativas para el turismo nacional y extranjero en cuanto a garantizar la seguridad y satisfacción del turista permaneciendo siempre ligadas a las normas y estándares de sostenibilidad con el entorno.

Los establecimientos de este Cantón podrán conocer como un manejo eficiente de sus recursos mediante la adopción de buenas prácticas e implementación de tecnologías de eficiencia energética pueden ayudar a mejorar la competitividad y la sostenibilidad de sus establecimientos reflejando mejoras en sus utilidades, e imagen corporativa, transformándose en un atractivo permanente para los turistas.

1.5. OBJETIVOS

Diseñar la propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible orientado a los prestadores de servicios turísticos del cantón Mejía.

1.5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el conocimiento existente en torno a las buenas prácticas de turismo sostenible que se aplican en las empresas turísticas.

- Caracterizar a los prestadores de servicios turísticos del Cantón Mejía con respecto a parámetros de sostenibilidad turística que ellos manejen o no en la actualidad.
- Conocer el perfil del turista que demanda los servicios de los prestadores turísticos del Cantón Mejía.
- Plantear un conjunto integrado de acciones que permitan la aplicación de buenas prácticas seleccionadas en las empresas del Cantón Mejía.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para el Cantón Mejía, el turismo se ha convertido en un rubro socio-económico importante como generador de ingresos y empleo por ser una actividad multisectorial que requiere la articulación de diversas áreas productivas y de los sectores público - privado para generar actividades, servicios y facilidades a los visitantes.

Por ello, quienes desarrollan el turismo en el cantón Mejía, son la oferta de servicios en alojamiento, alimentación, distracción – esparcimiento y operación turística; entonces, para proyectar esta investigación, es necesario identificar con que prestadores de servicios contamos y si estos a su vez nos pueden brindar el respectivo apoyo.

De acuerdo con los datos del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Cantón Mejía, en el cantón se han registrado 137 prestadores de servicios turísticos, 35 con características de alojamiento, 90 de alimentos y bebidas, y 12 de distracción y esparcimiento, datos actualizados al 2009.

En Machachi, la oferta turística real está asentada en los núcleos periféricos de la parroquia, con 6 haciendas rurales que proyectan el servicio de hotel, hostería u hospedería impulsando las actividades de aventura en el campo de las reservas y montañas, es decir una estancia en función de la actividad con servicios integrales: hospedaje, alimentos y bebidas, movilización, guianza y esparcimiento vivencial, que generan períodos de permanencia de 1 a 3 días como productos directos para el mercado turístico real del cantón.

De igual manera en las parroquias de Alóag, Aloasí y Chaupi la oferta turística real está asentada en los núcleos periféricos, vinculados al menos 13 tipo casas - hacienda agrícolas y pecuarias, casas – hacienda hotel, hostería u hospedería estableciendo una estancia sea de 1 a 2 días como productos asociados directos a las actividades de aventura en el campo de las reservas y montañas.

Para el resto de parroquias los servicios turísticos que se generan no están ligados a parámetros técnicos y vocación del turismo en el cantón debido a que son sitios de paso que generan un servicio netamente comercial que satisface a un mercado general y corriente.

Por estas razones, se han podido determinar a 3 prestadores de servicios uno en cada una de las parroquias que tienen mayor actividad turística en el cantón, que cuenten con una categorización diferente en lo que respecta a sitios de alojamiento y recreación; adicionalmente que han estado de acuerdo en brindar el apoyo necesario para el desarrollo de esta investigación.

Los prestadores de servicios turísticos elegidos son: Hacienda Hualilagua de Jijón (Parroquia Alóag), Refugio Chiguac Hospedería (Parroquia Machachi) y Hostería – Granja La Estación (Parroquia Aloasí).

1.7. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con el afán de cumplir con los objetivos establecidos en el plan de tesis se realizó la investigación, in situ, en los tres prestadores de servicios turísticos determinados para este proceso dentro del Cantón Mejía durante un período de dos meses aproximadamente, coordinando con cada uno de los administradores de estos negocios para turnarse y poder levantar la información dependiendo del nivel de afluencia turística que tengan ya sea entre semana o fines de semana.

1.7.1. MÉTODO INDUCTIVO

La investigación que se presenta se ha fundamentado en el método inductivo o inductivismo que es aquel que obtiene conclusiones generales a partir de premisas

particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la formulación de conclusiones deducidos del proceso de investigación que se ha llevado a cabo.

Este método fue usado en este proyecto porque se escogió un grupo en particular para analizarlo y a partir de este se pretende dar un resultado general, en este caso la propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible se realizó a tres prestadores de servicios turísticos de Mejía para que posteriormente sea implementado en todos los prestadores de servicios turísticos del cantón.

Se desarrollaron pruebas piloto para evaluar y perfeccionar las fuentes de información escogidas, aspecto fundamental antes de aplicarlas al número expresado en la muestra; una vez aprobada la prueba piloto con los ajustes necesarios se procedió a la aplicación en los prestadores de servicios turísticos.

1.7.2. MÉTODO CUANTITATIVO

La metodología utilizada ha sido también de tipo cuantitativo, entendido como el método que permite examinar los datos de manera científica, o específicamente en forma numérica, con ayuda de herramientas del campo de la estadística, aplicados al momento de procesar e interpretar los datos de encuestas que se realizaron, generándose así una información más confiable.

Como instrumentos de investigación aplicados, las encuestas recopilaron información de un grupo de turistas que utilizaron los servicios de estos prestadores turísticos para determinar el grado de afectación que existe hacia la parte externa, es decir la demanda en lo que se refiere a la falta de un manejo sostenible del turismo en esta zona.

La encuesta como tal tuvo un conjunto de preguntas que respondían al objetivo de conocer el perfil del turista que demanda los servicios de los prestadores turísticos del Cantón Mejía, aquí se tomó en cuenta las siguientes variables:

- Género
- Edad
- Procedencia
- Duración de la estancia
- Gasto efectuado
- Afluencia turística para cada uno de los establecimientos
- Motivo de visita, que podría subdividirse en:
 - Cliente de OCIO: descanso, cultura, descubrimiento, naturaleza, deporte y aventura, relaciones, salud, religión, acontecimientos.
 - Cliente de NEGOCIO: profesional, congresos y convenciones, ferias, misiones económicas, incentivos, comisiones.

Para la obtención de la información se logró contar también con la colaboración del personal que trabaja en estos negocios para que aporten con apoyo en los momentos en los que fue necesario y así se pudo agilizar el proceso.

1.7.3. MÉTODO CUALITATIVO

Así también se utilizó una metodología cualitativa entendida como aquella que utiliza descripciones interpretativas (palabras) más que estadísticas (números) para analizar los significados y patrones de relaciones sociales. Este tipo de metodología se realizó mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas a los administradores.

El primer paso en este proceso fue decidir qué modelo o modelos de manual de buenas prácticas están disponibles y vigentes para el área de estudio en el país, de esta manera empezar con la creación de un nuevo modelo específico para estos establecimientos, seleccionando los criterios que mejor se ajusten a la investigación, medidos en una entrevista de tipo check list con una matriz consolidada que nos facilitara el proceso.

Esta lista de chequeo se realizó a los 3 prestadores de servicios turísticos mencionados anteriormente aplicándoles este método de preguntas cerradas consolidado en una matriz que determinó al final ciertos factores internos de la investigación que pudo

diagnosticar en qué grado de compromiso y responsabilidad con las buenas prácticas sostenibles se encontraban en ese momento.

Con el objetivo de caracterizar a los prestadores de servicios turísticos del cantón Mejía con respecto a parámetros de sostenibilidad turística que ellos manejen o no, se tomaron en cuenta las siguientes variables fundamentales para la matriz:

- Situación económica de estas empresas turísticas
- Situación social en donde se desenvuelven las empresas turísticas
- Política ambiental que manejan los negocios del Cantón Mejía
- Situación organizacional para cada establecimiento.

NOTA: los formatos respectivos de cada instrumento de investigación se encuentran como anexos al final de este documento. (ANEXOS 1, 2 y 3)

CAPITULO I

GENERALIDADES

1. CANTÓN MEJÍA

1.1. DATOS GENERALES

Provincia: Pichincha

Población: 72.553 habitantes

Temperatura Promedio: 12°C

Superficie: 1476 Km²

Parroquias: Machachi, Cutuglagua, Uyumbicho, Tambillo, Alóag, Aloasí, El Chaupi y Manuel Cornejo Astorga (Tandapi).

Mejía se ha dado a conocer por su trabajo agrícola ganadero muy ligado a la cultura chacarera que en estos últimos años ha tomado gran impulso sobre todo con el "Paseo Procesional del Chagra", pero no es solo eso, pues cientos de turistas visitan la zona por sus afamadas aguas termales y minerales, sus coloridos mercados y su gente amable.

1.2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Los Panzaleos asentados en las faldas del Rumiñahui y el Pasochoa fueron los primeros habitantes de lo que hoy es Mejía y fue la población más antigua que se estableció en la región interandina del Ecuador. Llegaron de Centroamérica 50 años D.C y duraron cerca de los 150 años tiempo en que se desarrolló una cultura más avanzada. De diversos lugares también llegaron otras culturas entre las que sobresalen los puruháes, posteriormente los incas y para finalizar los españoles. Mejía fue un sitio estratégico dentro del gran camino real de los incas. Ya en la época republicana fue lento el crecimiento poblacional en Mejía ya que la zona conservó características rurales ligadas a una producción agrícola de cereales y a una producción ganadera orientada a la industria lechera. La importancia de Machachi se da como el primer asentamiento poblacional del cantón lo cual permitió que el 14 de julio de 1883 sea elevada a la calidad de Cantón.

1.3. ATRACTIVOS TURÍSTICOS

La Cultura Chagra

Uno de los personajes símbolo del mestizaje en los valles y páramos del Ecuador es el Chagra. La palabra chagra viene de "chacra" (terreno donde se cultiva maíz). Este ser mestizo de piel cobriza, engalana los senderos al son de una tonada, capishca, san juanito, pasillo o pasacalle, y porque no de un yaraví, todo de acuerdo a su estado de ánimo. Entre sus actividades más sobresalientes están el diario convivir con la geografía de las montañas, el viento frío del páramo y el sol o por el contrario la suave lluvia que acaricia el pajonal. El manejo del caballo, su incondicional compañero de aventuras, es todo un arte dentro de la cultura Chagra, pues juntos han dominado las alturas, el feroz clima, pero también han aprovechado las bondades de los páramos.

Iglesia Matriz de Machachi

La Iglesia Matriz de Machachi muestra una mezcla de varias técnicas como el barroco y la simetría dórica. Su historia empieza a finales del Siglo XVII (1698 a 1700) cuando los misioneros franciscanos empezaron la construcción del primer templo, hecho en adobe y con cubierta de paja. Con el pasar de los años y con la vista hacia el oriente se levantó la nueva iglesia y el convento (1810 a 1827) así como una capilla adjunta para el Patrono "Santiago Apóstol". El 07 de febrero de 1922 se produce un violento terremoto que destruyó parte de la Iglesia lo que obligó a pensar en una nueva obra. El párroco Dr. Carlos Acosta recolectó los materiales con la ayuda del pueblo y su sucesor Amable Sosa, inició la construcción del templo Matriz, como existe actualmente. El antiguo retablo fue remplazado por otro de estilo manierista en el que resalta el barroco en su elegante columnario salomónico, además fue reconstruido en cedro y dorado en pan de oro.

Fuentes de Tesalia

Las fuentes de Tesalia han sido famosas gracias a sus propiedades minerales de origen volcánico del Cotopaxi. Tienen una fuerte presencia de bicarbonato de magnesio, anhídrido carbónico y en menor cantidad sulfatos de potasio y de sodio, fosfato de aluminio y sílice que permiten destruir los gérmenes patógenos y curan ciertos males del tubo digestivo y de la piel. Además normalizan el funcionamiento nervioso y

muscular. Este recurso que se comercializa como bebida envasada con gran éxito en el mercado nacional e internacional cuenta también con un espacio dedicado a la recreación. Existen dos piscinas de agua de vertientes, camerinos, canchas deportivas, servicio de bar restaurante o si prefiere puede usar el área de picnic sin ningún costo adicional.

Parque Nacional Cotopaxi

El Parque Nacional Cotopaxi posee 33 393 hectáreas, forma parte de las provincias de Cotopaxi, Pichincha y Napo; debe su nombre al volcán activo más alto del mundo, cuya altura es de 5897 m.s.n.m. Área Natural destinada a la conservación de los páramos albergando especies como chuquiragua, falso chocho, mortiño, quishuar romerillo, líquenes, licopodios y musgos. Entre la fauna más importante están venados, conejos, lobos, pumas, osos de anteojos, musarañas, jambatos curiangues y cóndores que han encontrado en esta zona un lugar seguro para vivir. Otros atractivos dignos de visita son el bosque de pino color rojizo, el Pucará del Salitre, la laguna Limpiopungo, Santo Domingo y el Área de Recreación El Boliche. La entrada más cercana desde Quito es por Machachi hasta el control norte.

Volcán Sincholagua

Este volcán apagado de 4919 m.s.n.m se encuentra ubicado en el límite norte del Cantón Mejía. Su ascensión se vuelve dificultosa para quienes inician esta actividad pues el tiempo ha marcado su suelo formando grandes quebradas. Sin embargo, constituye un mirador inigualable de varias montañas de la serranía ecuatoriana sobre todo por su unión con el Antisana a través de los cerros Curiquingue y Maurorodeo. Los senderos entre los pajonales del páramo invitan al descanso y el relax. Varias cascadas como la Cóndor Machay y Aguarico formadas en el camino del río Pita se pueden encontrar durante el recorrido.

Volcán Rumiñahui

Su nombre proviene de la palabra quichua que significa "cara de piedra". Se encuentra ubicado al extremo oeste del nudo de Tiopullo. Posee tres picos: La Norte o Máxima, la Central y la Sur. Este antiguo volcán posee paredes que se elevan casi 800 metros desde su base constituidas por estratos de lava, ceniza con basaltos. Las caminatas entre la

loma Sunfana y la laguna de Limpiopungo se vuelven interesantes debido a la cantidad de flora y fauna que se puede encontrar. Se puede practicar caminata, ciclismo, excursiones, camping y observación de paisajes.

Volcán Corazón

Es un volcán inactivo de 4788 m.s.n.m. con su caldera bastante erosionada dirigida hacia el noroccidente donde nace el río Negro. Lleva ese nombre debido a que dos quebradas bajan desde la cima y forman un corazón pero no siempre se llamó así pues antes fue conocido como "Guallancatzo" o "Anchasit". Cerca existen edificaciones indígenas llamadas pucarás que sirvieron como fuertes militares y estratégicos puntos de observación. Así mismo, en la zona oriental de este volcán se halla un pequeño remanente de bosque que está protegido por el Bosque Protector Umbría donde se puede observar valiosas plantas nativas y una variedad de hongos, musgos, helechos y orquídeas.

Santuario de la Virgen de los Dolores

Como es común en la región andina, con la llegada de los misioneros empezaba la construcción de las primeras capillas hechas de adobe y cubierta de paja en dirección oriente occidente. En la década de los 40 del siglo XX con la llegada del párroco Dr. Víctor Aníbal Velasco se inició la construcción de una capilla para lo cual se conformó un comité especial que recibía la colaboración de la comunidad. La iglesia tiene 75 metros de fondo por 12 de ancho, tres naves con columnas abultadas para espaciar los arcos y abrir la nave central que termina en bóvedas. Con el paso del tiempo se ha ido completando con cinco altares, dos confesionarios, púlpitos y oleografías, posee un retablo de estilo barroco bañado en oro.

La Estación del Tren

La Estación del tren, un ícono histórico de la población de Aloasí, se halla situada en la parte occidental a 1 km. de distancia de la población. Hasta hoy conserva su estructura típica según las funciones para la que fue creada. Tras varios esfuerzos se ha logrado restaurar y rehabilitar dándole nuevamente funcionalidad pues es parte del recorrido que va desde Quito al Boliche; además cuenta con una cafetería, proporcionándole como en otras épocas desarrollo y alegría para esta zona.

Reserva Ecológica Los Illinizas

Ocupa las provincias de Pichincha y Cotopaxi. Su principal exponente son Los Illinizas: el Iliniza Norte conocido también como Tioniza (5166 m.s.n.m.) es símbolo de la hembra para la comunidad indígena y el Iliniza sur propiamente Illiniza que representa al macho (5305 m.s.n.m.). Juntos forman una barrera geológica importante por la captación de humedad proveniente de la costa que genera un sinnúmero de ríos como el Toachi y el Pilatón. La flora está representada por especies típicas de la serranía como el arrayán, romerillo, quishuar, polylepis, pumamaqui, etc. En especies de fauna se destacan mamíferos pequeños como conejos chucuris, raposas, guantas, guatusas y en menor cantidad animales más grandes como pumas, tigrillos y osos de anteojos.

Montaña Atacazo

Este volcán se encuentra en la Parroquia de Cutuglagua; su altura es de 4750 m.s.n.m. Se puede ascender cruzando algunas haciendas en el trayecto se puede observar plantas nativas como: romerillo, pumamaqui, bromelias y orquídeas. También encontramos mortiños, rundos, moras y taxos silvestres o disfrutar del canto de tórtolas, mirlos y güiragchuros. En las faldas del Atacazo se encuentra la cascada Canoas.

Refugio de Vida Silvestre Pasochoa

Fue creado en 1996 con el fin de conservar el último bosque de vegetación endémica de la cordillera andina. Aquí se han realizado varios estudios sobre los ecosistemas originales de la región. El bosque se encuentra enclavado en la caldera del volcán inactivo del mismo nombre que mide 4200 m.s.n.m, el cual tiene forma de herradura. A través de los cinco senderos existentes se puede observar plantas como el pumamaqui, polylepis, palma y más de 60 especies para uso medicinal. En aves se registran principalmente tangaras, colibríes y el cóndor. Los mamíferos son más difíciles de ver pero existen cuchuchos, musarañas y raposas. Además de la caminata existen miradores y espacios destinados al camping y la interpretación.

Estación del Tren en Tambillo

Es el punto de partida del autoferro que va hasta la Estación del Área Nacional de Recreación El Boliche. Una aventura inolvidable, pues a cada paso se observan hermosos paisajes de la serranía ecuatoriana. Al llegar existen varias opciones pues se puede tomar uno de los senderos turísticos o visitar el centro de interpretación. Las cabañas y el área de camping permiten pernoctar a quienes quieran extender su aventura un día más.

Bosque Hacienda Bombolí

Está constituida como una Reserva Ecológica Privada que busca preservar los bosques húmedo montano y primario alto y bajo. Posee además hermosas cascadas y cerca de 11 kilómetros de preciosas orquídeas cultivadas de la manera más natural posible. Durante las caminatas se puede observar helechos milenarios, plantas con propiedades medicinales y un sinnúmero de coloridas aves. Los visitantes reciben la debida guianza, se puede hacer camping o acomodarse en las habitaciones existentes. También brindan servicio de alimentación pero no olvide llevar la ropa adecuada. Tienen una gran variedad de bromelias, helechos y varias familias de plantas con flores.

Cerro La Viudita

En esta pequeña elevación se puede realizar caminata, camping, observación de flora y fauna o simplemente disfrutar de la naturaleza recreándose al aire libre. Pero su importancia radica en un punto trascendental de la historia del Ecuador, pues los ejércitos españoles estaban esperando escondidos en este cerro por su situación estratégica para atacar a las fuerzas libertadoras que trataban de llegar a Quito. Obviamente esto no llegó a suceder de modo que se libró la Batalla de Pichincha el 24 de Mayo de 1822 con lo que se selló la libertad. En conmemoración a este evento los alumnos de varias instituciones educativas del Cantón Mejía ascienden a La Viudita en el mes de noviembre.

Bosque Toachi Pilatón

Se encuentra ubicado en la cordillera occidental entre las poblaciones de Chiriboga, Tandapi, Alluriquín y la nueva provincia Santo Domingo de los Tsáchilas. Es un bosque protector de cerca de 200 000 hectáreas que busca resguardar las especies de la cordillera pero que se encuentra amenazado por la tala de bosques. Sin embargo existen proyectos de áreas privadas que apoyan la conservación como la Reserva Natural y Hacienda La Hespería, hacienda Tinalanadia, Reserva Florística Río Guajalito y el Bosque Protector Guajalito. Sus ríos principales son el Toachi y el Pilatón aunque existen muchos otros que nacen en las quebradas de las montañas y que van formando hermosas cascadas a su paso.

Cascada Napac

El río Napac nace en las cumbres de la cordillera occidental gracias a las nubosidades que viajan desde la Costa hacia las montañas, chocan en la cordillera y descienden como lluvia. Luego de cruzar bosques y quebradas la cascada cae para deleite de todos quienes la visitan. Puede aprovechar para caminar por los alrededores y tomar buenas fotografías. Se recomienda solicitar el debido permiso para transitar por el sendero. Luego se puede disfrutar de la exquisita gastronomía que le espera en las poblaciones de Alluriquín, Tandapi y Santo Domingo de los Colorados.

Cara del Diablo

Conocida también como "El Poder Brutal" es una escultura del Rey de las Tinieblas que fue elaborada en la roca pura por un maquinista trabajador del Ministerio de Obras Públicas. Su nombre es Octaviano Buenaño y la realizó desde 1985 a 1987 aproximadamente. Al ir por la carretera Alóag - Santo Domingo en plena curva ningún viajero quiere perderse esta singular obra, pues lo común era erigir imágenes de vírgenes y santos que cuidaran a los transportistas y viajeros en las curvas de las vías. Es la segunda más grande después de los presidentes de los Estados Unidos y la más grande de Iberoamérica. Hoy existe una planada para poder observarla mejor, sin embargo es bueno mantener la precaución el momento de estacionarse.

Comida Típica

En el Valle de Machachi se puede degustar del delicioso hornado acompañado de mote o si prefiere de tortillas, humitas, caldo de patas o yahuarlocro y no olvide completar su menú con una exquisita y tradicional bebida como es la chicha. Y ya que está tan cerca de la fuente disfrute de un vaso de agua mineral y viva el milagro de la naturaleza; Así también es posible degustar de excelentes quesos y yogurt.

Fiestas populares

- Segunda semana de julio: Procesión del Chagra.
- Carnaval: El cascaronazo.
- 23 de julio: Fiestas de Cantonización.

1.4. FLORA Y FAUNA

Para destacar la flora y la fauna que existe, se toma en cuenta los datos o estudios que se realizaron en las áreas protegidas que están dentro del Cantón como son: Parque Nacional Cotopaxi, Reserva de Vida Silvestre Pasochoa y Reserva Ecológica Illinizas.

1.4.1. FLORA¹

La flora característica está representada por: el sigse, el cacho de venado, el sisán, las hierbas, Valeriana pilosa, Musgos, Líquenes, entre otras.

Los estudios botánicos realizados en el Pasochoa han identificado alrededor de 232 especies de plantas, destacándose heliconias, huaycundos (bromelias), helechos y 23 especies, entre terrestre y epífitas, de orquídeas. Se conoce que algunas de las 52 especies de plantas medicinales encontradas, han sido tradicionalmente utilizadas para curar afecciones de hígado, riñones, intoxicaciones, infecciones, etc.

¹ ECOLAP y MAE. 2007. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador.

Una de las características que aumenta la importancia en los esfuerzos de conservación de un área protegida es la existencia de especies endémicas y aún más si están local y globalmente amenazadas. Es por esto que con base en el Libro Rojo de Plantas Endémicas del Ecuador (Valencia et al. 2000) se enfatiza la posible existencia de 292 especies endémicas para la Reserva Ecológica Los Illinizas, entre ellas 41 confirmadas.

Con estos antecedentes podemos destacar:

- Aliso (*Alnus acuminata*),
- Anturios (*Anthurium mindense*, *A. gauleanum*, *A. nanegalense*, *A. Clorugatum*, *A. ovatifolium*)
- Árbol de Papel o Polylepis (*Polylepis reticulata*)
- Caballo chupa (*Equisetum bogotense*)
- Capulí de monte (*Vallea stipularis*)
- Cedro (*Cedrela montana*)
- Chilca (*Baccharis Latifolia* y *Baccharis sp*)
- Chocho (*Lupinus tricolor*)
- Chuquiragua (*Chuquiraga Jussieui*)
- Colca (*Miconia Crocea*)
- Guabas (*Inga sp.*)
- Guarumos (*Cecropia bullata*)
- Habas (*Vicia Faba*)
- Helecho (*Alsophila sp*)
- Lechero (*Euphorbia latazi*)
- Llantén (*Lantago rigida*)
- Matico (*Eupatorium Glutinosum*)
- Mortiño (*Vaccinium Floribundum*)
- Musgo Blanquecino (*Usnea sp.*)
- Musgo Verde (*Thamniopsis sp.*)
- Orquídeas (*Epidendrum jamesonii* y *Oncidium nubigenum*)
- Ortiga (*Pilea sp.*)
- Paja (*Calamagrostis sp.*)
- Palma de ramos (*Ceroxylon alpinum*)
- Pantza o yagual (*Polylepis racemosa*) y (*Polylepis incana*).
- Papas (*Solanum Tuberosum*)
- Pumamaqui (*Oreopanax confusus* y *Oreopanax corazonesis*),
- Quishuar (*Buddleja incana*),
- Romerillo (*Hypericum Laricifolium*)
- Sangre de gallina (*Otoba gordonifolia*)
- Shanshi (*Pteridium Aquilinum*)
- Sigse (*Cortaderia Nítida*)
- Taraxaco (*Taraxacum officinale*)
- Taruga cacho (*Halenia weddeliana*)
- Taxo (*Pasiflora mixta*)
- Valeriana (*Valeriana microphyllia*)
- Verbena (*Verbena litoralis*)
- Zapatitos (*Calceolaria sp.*)
- Zunfo (*Clinopodium Nubigenum*)

1.4.2. FAUNA²

Hasta 1983, según el Plan de Manejo del Parque Nacional Cotopaxi, se determinó la existencia de 17 especies de mamíferos y 37 de aves, número que ha aumentado con estudios posteriores.

Por otro lado, aunque el área del Pasochoa es pequeña, este remanente de bosque andino constituye un refugio donde todavía se encuentran especies de animales que antes poblaban casi todo el callejón interandino (Suárez y García 1986 cit. por Jijón y Pazmiño 1990).

En cambio para Illinizas, se pudo obtener un listado de 386 especies de aves agrupadas en 50 familias. Para los anfibios se obtuvo una lista de 66 especies, agrupando a 43 anfibios y 23 reptiles. En cuanto a mamíferos silvestres se registraron 64 especies agrupadas en 11 órdenes, 26 familias y 49 géneros.

Entre las especies más representativas tenemos:

Mamíferos:

- Caballos
- Cervicabra (*Mazama rufina*)
- Chucuri (*Mustela frenata*)
- Comadreja (*Mustela frenata*)
- Conejo de monte (*Sylvilagus brasiliensis*)
- Guatusa (*Dasyprocta punctata*)
- Lobo de páramo (*Lycalopex culpaeus*),
- Murciélagos fruteros (*Sturnira sp*)
- Musaraña ecuatoriana (*Cryoptis equatoris*)
- Oso de anteojos (*Tremarctos ornatus*)
- Pecarí de collar (*Pecari tajacu*)
- Raposa (*Didelphis pernigra*)
- Vacas
- Venado de cola blanca (*Odocoileus virginianus*)
- Zarigüeya común (*Didelphis marsupialis*)

² ECOLAP y MAE. 2007. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador.

Aves:

- Búho (*Bubo virginianus*)
- Caracará o curiquingue (*Phalcoboenus carunculatus*),
- Carpintero dorsicarmesi (*Piculus rivolii*),
- Colibrí alizafiro grande (*Pterophanes cyanopterus*)
- Colibrí pico de espada (*Ensifera ensifera*),
- Colicintillo colinegro (*Lesbia victoriae*),
- Gallareta (*Fulica americana*)
- Mirlo (*Turdus Fuscater*)
- Mochuelo andino (*Glaucidium jardinii*),
- Pava andina (*Penelope montagnii*),
- Perdiz de páramo (*Nothoprocta curvirostris*)
- Quilico (*Falco sparverius*),
- Reinita crestinegra (*Basileuterus nigrocristatus*),
- Semillerito coliflajelado (*Catamenia analis*)
- Tangara montana (*Anisognathus igniventris*),
- Torcaza (*Columba fasciata*)
- Tórtola orejuda (*Zenaida auriculata*),
- Zamarrito canoso (*Haplophaedia lugens*)
- Zamarrito colilargo (*Eriocnemis luciani*),

Reptiles:

- Lagartijas (*Pholidobolus montium*, *Riama balneator*)
- Culebra (*Liophis* sp).

Anfibios:

- Rana marsupial (*Gastrotheca riobambae*)
- Ranitas de cristal (*Centrolene buckleyi*, *C. lynchi*, *C. grandisonae*, *Cochranella griffithsi*, *Hyalinobatrachium valerioi*)

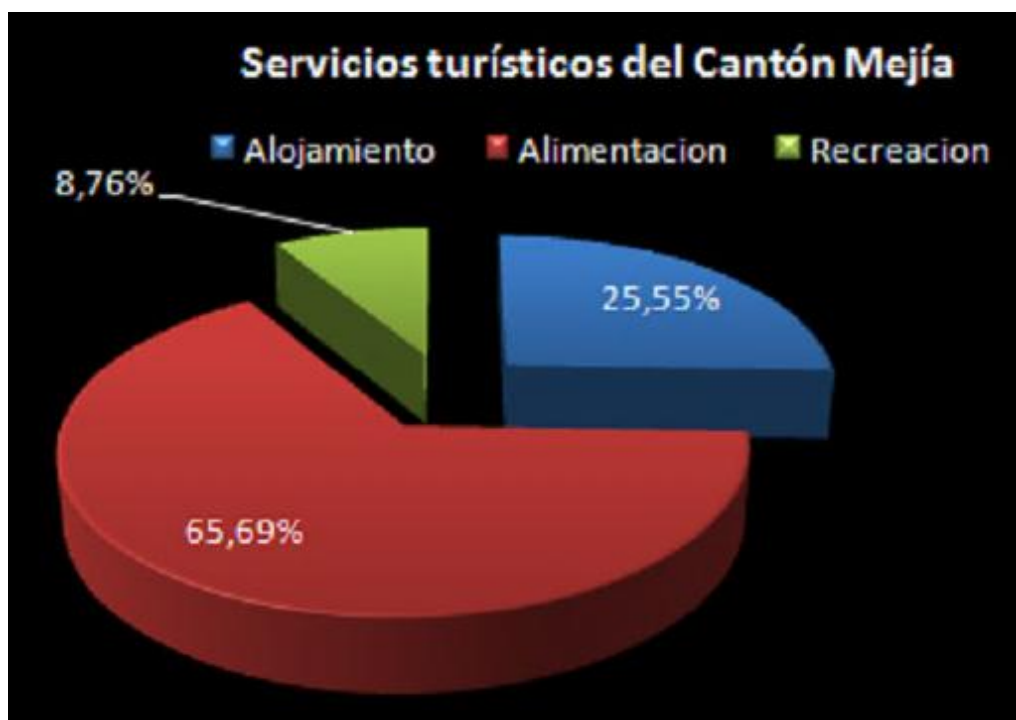
Peces:

- Trucha (*Onchosinthus mykis*)
- Lisita (*Agonostomus monticola*)
- Sardina (*Joturus daguae*)
- Mugil curema (*Mugilidae*)

1.5. OFERTA TURÍSTICA

En el cantón Mejía se han registrado 137 prestadores de servicios turísticos, 35 con características de alojamiento, 90 de alimentos y bebidas, y 12 de distracción y esparcimiento, datos actualizados al 2009.

GRÁFICO 1. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MEJÍA



Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

1.5.1. ALOJAMIENTO

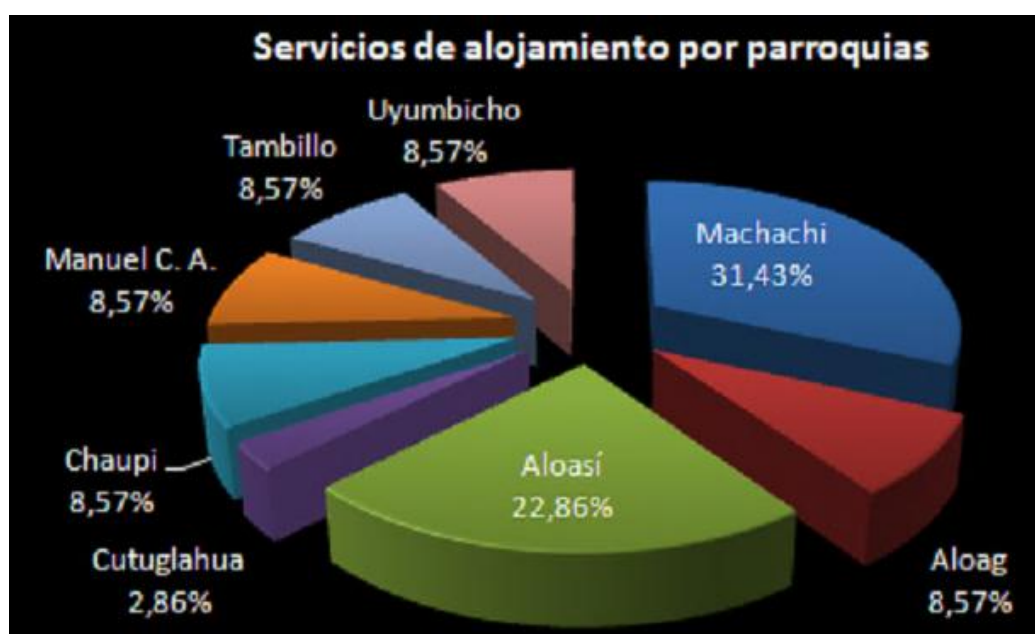
TABLA 1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO POR PARROQUIAS

ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL ALOAG		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
1- Hotel Restaurante el Corcel	H / sc	Panamericana S. km. 27 Barrio La Aduana
2- New York	HS / 2	Panamericana Sur Km 32
3- Hacienda la Alegría	HT / 1	Sector Rumipamba
ALOJAMIENTO PARROQUIA URBANA MACHACHI		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
4- Chilcabamba Lodge	HTL- Refugio	Calles los Caras y Cristóbal Colón Sector Mamahuacho
5- Hostería Hacienda el Porvenir.	HCD-Refugio	Tierra del Volcán
6- Hacienda Yanahurco	HCD-Refugio	Sur este del Volcán Cotopaxi a 100 kms de Q.
7- Tambopaxi.	HTL- Refugio	A 1 km del control norte del Parque Nacional C.
8- Pachamama	HTL- Refugio	A 5 Km de Machachi, Barrio Güitig Alto
9- Secret Garden	HTL- Refugio	A 4 Km de la Y de Santa Ana del Pedregal hacia las cadenas de la EMAPQ, Barrio Loreto El Pedregal
10- Hotel Castillo del Valle	H / sc	Pan. Sur km. 40
11- Hotel la Estancia Real	H / sc	Luis Cordero y Panzaleo
12- Hospedería Chiguag	HS / 2	Calles los Caras y Cristóbal Colón Sector Mamahuacho
13- Hostal Centro Revitalizador Machachi	HS / sc	Pan. Sur Km. 38
14- Motel El Rey	M / sc	Pan. Sur Km. 37 Valle Hermoso
ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL EL CHAUPI		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
27- Hostería la Llovizna	HT / sc	Centro Poblado El Chaupi
28- Hacienda San José del Chaupi	HT/sc	A 4 Km. del Centro Poblado El Chaupi
29- Nina Rummy	HT / sc	Centro Poblado El Chaupi
ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL ALOASÍ		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
15- Hostería la Estación	HT / 1	Vía a La Moya, Sector La Estación
16- Hostería Papagayo	HT / 2	Hacienda la Bolivia
17- Umbría Gourmet	HT / 2	Sector Umbría
18- Hostería San Patricio	HT / 2	Ingreso Barrio La Avanzada
19- Sierra Loma	HT / sc	Faldas del Volcán Corazón
20- Puerta al Corazón	HT / sc	700 m al sur de la estación del tren de Aloasí
21- Aya Sinchi	HT / sc	Aloasí, sector de las Monjas
22- Ugshapamba	HT / sc	Sector Miraflores Alto
ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL MANUEL CORNEJO ASTORGA		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
23- Hotel Ramada	H / sc	Vía Aloag Santo Domingo, Centro de Tandapi
24- Nuevo Hotel	H / sc	Vía Aloag Santo Domingo, Centro de Tandapi
25- Hostal España	HS / sc	Vía Aloag Santo Domingo, Centro de Tandapi
ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL CUTUGLAHUA		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
26- Luxor Vip	M / 1	Pana. Sur Km 19, Barrio La Joya

ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL TAMBILLO		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
30- Hostal Marvel	HS/ sc	Tambillo vía a los Chillos
31- Hostal Ñuca Huasi	P 3	Tambillo vía a los Chillos
32- Hostería Sierra Alisos	HT/ sc	Tambillo alto
ALOJAMIENTO PARROQUIA RURAL UYUMBICHO		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
33- Área 51	P 3/sc	Barrio San Cristóbal
34- Séptimo Cielo	M/sc	Barrio San Cristóbal
35- La Cueva del Zorro	M/sc	Curva de Santa Rosa

Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

GRÁFICO 2. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO



Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

1.5.2. ALIMENTACIÓN

En cuanto a las actividades propiamente del servicio de alimentación & bebidas, se concentran a partir de los ejes de tránsito vehicular como paraderos de comida tradicional en su mayoría comedores comerciales dentro del servicio de restaurante, aglutinados en Alóag y Manuel Cornejo Astorga como los puntos centrales de comercio de la zona alta y baja del cantón con características y productos similares.

TABLA 2. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN POR PARROQUIAS

ALIMENTACIÓN PARROQUIA RURAL ALOAG		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
1- El Buen Sabor	R / 3	Panamericana Sur Km 30
2- Paradero del Chofer	R / 3	Barrio Occidental
3- Restaurante "Su Casa"	R / 3	Pana Sur Km. 27
4- Rest. "Doña Esthercita"	R / 3	Pana Sur Km. 28
5- Rincon de Carlitos	R / 3	Barrio el Obelisco Km. 28
6- Los Cuatro Hermanos	R / 3	Sector Aloag
7- Pollo Sabroso al Carbón 1	R / 3	Obelisco Km. 32
8- Alice's Restaurant	R / 4	El Obelisco Aloag, Vía Quito Ambato, Sto. Domingo
9- Chifa Restaurant Valle Hermoso	R / sc	Barrio El Obelisco
10- Comedor Aloag	R / sc	Sector Aloag
11- Phin Pollo	Comida Rápida / sc	Calle Caráquez
12- Restaurante el Caminante	R / sc	Pana Sur Km. 28
13- Restaurante "El Cuencanito"	R / sc	Pana Sur Km. 28
14- Restaurante "Marquito"	R / sc	El Obelisco - Aloag, Km. 28
15- Rest "San Carlos"	R / sc	Pana. Sur Barrio San Carlos
16- La Carreta	R / sc	Pana Sur Km. 28. Obelisco Aloag
17- Restaurante "Sandrita"	R / sc	Sector Aloag
18- El Asadero	Asadero / sc	Parque Central de Aloag
19- Rey Pollo	Comida Rápida / sc	Parque Central de Aloag
ALIMENTACIÓN PARROQUIA URBANA MACHACHI		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
20- Restaurante Manuela	R 1	Pan sur km. 40
21- La Posada del Chagra	R 2	Av. Amazonas y Rafael Acosta
22- Restaurante Café de la Vaca	R 2	Pan. Sur km. 41
23- Restaurante Casa Blanca	R 3	Av. Amazonas 215 y Luis Cordero
24- Restaurante el Pedregal	R 3	Av. Colón 464 y Gran Colombia
25- Marisquería La Sirena	R 3	Av. Panamericana Sur
26- Restaurante Chifa China	R 4	Cristóbal Colon y Colombia
27- Salón Amazonas	R 4	Amazonas 422 y Antonio Benítez
28- Los Mejores Pollos del Negro.	R/ sc	Av. Amazonas y González Suárez 545
29- Cebichería Manabita del Popular Cobeña	R/ sc	Av. Pablo Guarderas
30- El Rancho	R/ sc	Av. Amazonas y calle S/N
31- El Sabor es Mejor.	R/ sc	Frente al parque Av. Colón y Amazonas
32- La Cabaña del Pollo	R/ sc	AV. Amazonas
33- La Florida	R/ sc	Pana Sur km. 28 barrio el Obelisco.
34- Master Laps	R/ sc	Av. Amazonas y Rafael Arroba
35- Restaurante Nald Chicken	R/ sc	García Moreno y Luis Cordero
36- Restaurante Copacabana	R/ sc	Av. González Suárez y Av. Amazonas
37- Restaurante Casa Vieja	R/ sc	Av. Pablo Guarderas
38- Restaurante el Guayaco	R/ sc	Av. Pablo Guarderas
39- Restaurante J.CH.	R/ sc	Cristóbal Colón.
40- Restaurante la Casa de la Abuela	R/ sc	Av. Cristóbal Colón
41- Restaurante Las Menestras De La Mama Manu	R/ sc	Av. Pablo Guarderas
42- Restaurante Lizcaro	R/ sc	C.C. Jardines del Valle
43- Restaurante Pin Pollo	R/ sc	Av. Amazonas
44- Restaurante Steak House	R/ sc	Av. Amazonas- Benítez
45- Rosy Burguer	R/ sc	Av. Amazonas

46- Sabroso Pollo	R/ sc	Av. Amazonas y 11 de noviembre
47- Santiaguito	R/ sc	Av. Amazonas- Benítez
48- La Fonda Café Bar Restaurant	R/ sc	Av. Amazonas y calle S/N
49- El Fogón de Mamá Luz	R/ sc	Parque Central
50- El Refugio	R/ sc	
51- El Leñador	R/ sc	Av. Amazonas
52- Asadero el Aventurero	R /sc	Cristóbal Colon Barrio el Hogar
53- Antojitos de Mi Tierra Machachi	R /sc	Sucre y Colombia esquina - 292
54- Dil Ragatzo Pizzería 1	Comida R/sc	Calle Luís Cordero y Atahualpa
55- Dil Ragatzo Pizzería 2	Comida R/sc	Av. Pablo Guarderas
56- Cafetería Colón	Soda bar / sc	Av. Cristóbal Colón
57- Cafetito	Soda bar / sc	Panamericana Sur, Estación de suministro de combustible
58.- Asekas "Bar Cafetería"	Soda bar / sc	Luis Cordero 240 y Atahualpa

ALIMENTACIÓN PARROQUIA RURAL MANUEL CORNEJO ASTORGA

Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
59- Restaurante Florida	R / 3	Vía principal, barrio San Luis
60- Valle Hermoso	R / 3	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
61- R. El Manaba de la Cordillera	R / 4	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
62- Las Delicias	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
63- Fritadas	R / sc	Km. 47 Aloag Santo Domingo
64- Bienvenido a Panchito	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
65- Comedor la Costeñita	R / sc	Av. Principal, barrio Villavicencio
66- Comedor Mora Sabrosa	R / sc	Tandapi, Barrio san Luis. Vía Aloag Santo Domingo
67- Comedor Don Carlos	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
68- Fritada al Paso	R / sc	Km. 47 Aloag Santo Domingo
69- Fritada Inesita	R / sc	Aloag Sto. Domingo km. 44
70-Comedor La Hora Sabrosa	R / sc	Barrio San Luis
71- La Cobeña	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
72- Restaurante Manabita	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
73- Mar y Tierra	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
74- Parador el Manabita el Volante	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
75- Picantería Coleñita	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
76- Picantería Comedor Rosita	R / sc	Km. 47 Aloag Santo Domingo
77- Restaurante Bellavista	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Tandapi
78- Restaurante Nuevo Milenio	R / sc	Av. Aloag Santo Domingo, Barrio Villavicencio
79- Restaurante el Viajero	R / sc	Km. 3 Aloag Sto. Domingo
80- Salón Tandapi	R / sc	Vía principal, barrio Central

ALIMENTACIÓN PARROQUIA RURAL CUTUGLAHUA

Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
81- Chis	R / sc	Cutuglahua Entrada Principal

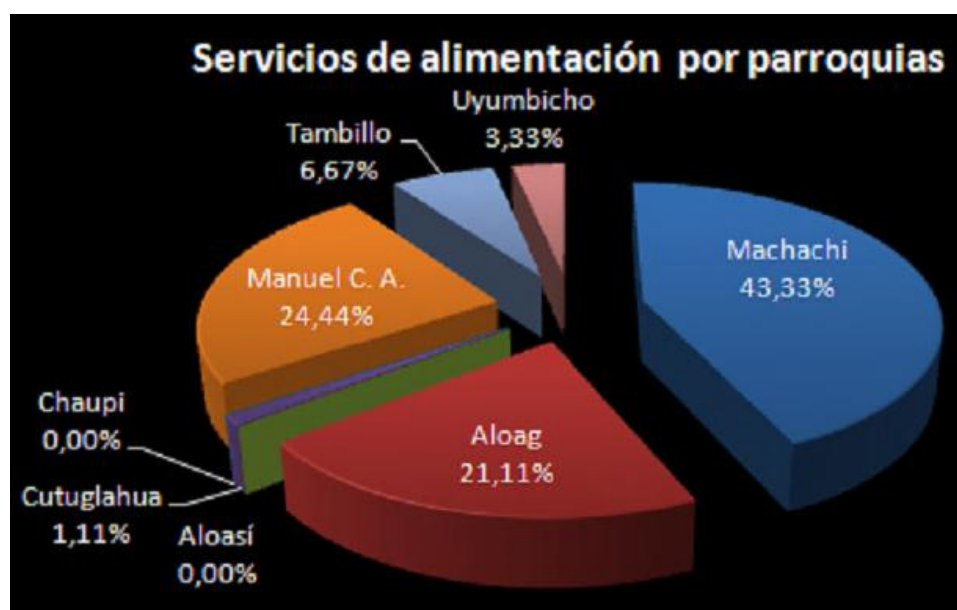
ALIMENTACIÓN PARROQUIA RURAL TAMBILLO

Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
82- El Viejo Rosal	R / 1	Pana Sur Km. 25
83- Pic Nic	R / 2	Pana Sur Km. 24
84- Avelina	R / sc	Pana Sur Km. 24
85- Pin Pollo	R / sc	Pana Sur Km. 24
86- Paradero Rico Pollo	R / sc	Pana Sur Km. 24
87- Rossy Burger	Comida R. / sc	Pana Sur Km. 24

ALIMENTACIÓN PARROQUIA RURAL UYUMBICHO		
Nombre	Tipo / Cat.	Dirección
88- La Matilde	R / 2	Vía Amaguaña
89- Asadero de Pollos a la Brasa y Cebichería	R / sc	Calle Isidro Ayora
90- Paradero la Curva	R / sc	Santa Rosa Km. 22

Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

GRÁFICO 3. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALIMENTACIÓN



Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

1.5.3. RECREACIÓN

En cuanto a los servicios de distracción y esparcimiento en el cantón Mejía existen 12 establecimientos que ofertan espacios hoteleros de recreo y diversión:

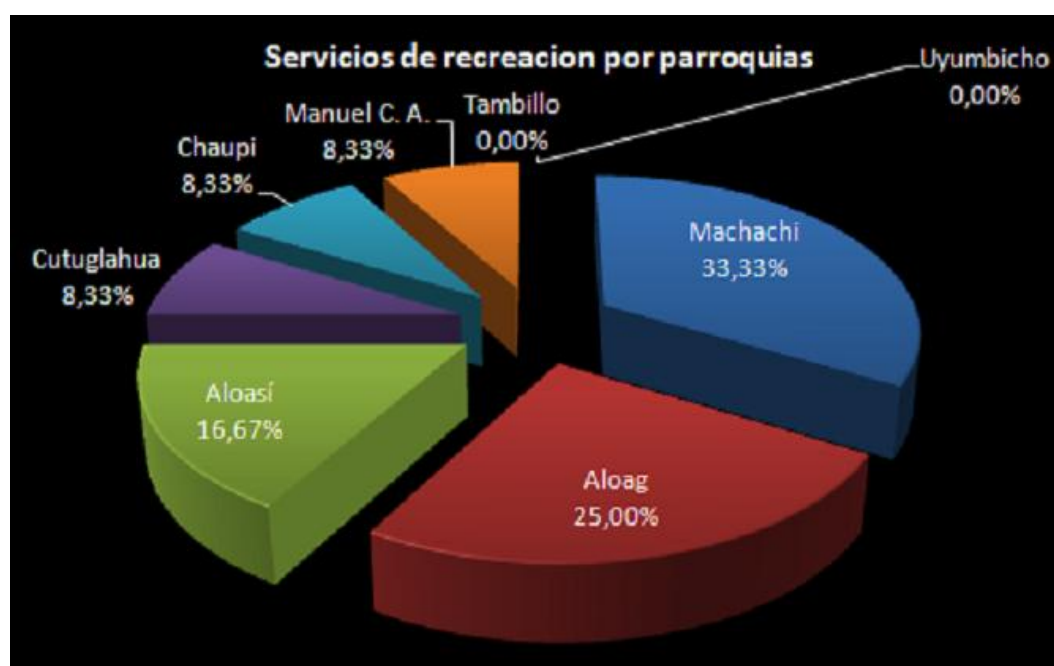
TABLA 3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO DE DISTRACCIÓN POR PARROQUIAS

ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA RURAL ALOAG		
Nombre	Registro	Dirección
1- Complejo Antonella	MITUR	Barrio La Banda
2- Reserva Privada Bosque H. Bombolí *	MITUR	Vía Aloag Santo Domingo, Km. 20 Aloag
3- Intihuasi Farms *	MITUR	Vía Aloag Santo Domingo, Km. 17
ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA MANUEL CORNEJO ASTORGA		
Nombre	Registro	Dirección
4- La Hesperia *		Vía Aloag - Santo Domingo

ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA MACHACHI		
Nombre	Registro	Dirección
5- Centro Revitalizador Machachi	MITUR	Panamericana Sur Km. 39
6- SPA Fuente de la Juventud	MITUR	Barrio San Francisco de Tahuachi
7- Reserva Ecológica Santa Rita *	MITUR	De las Cadenas de la EMAP entre el Pedregal y Rumipamba
8- Tesalia Springs Company *	MITUR	Rafael Pérez Pareja
ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA RURAL ALOASÍ		
Nombre	Registro	Dirección
9- Hacienda Agri-Cayetano *	MITUR	Sector Aloasí
10- Hacienda Ugshapamba *		Barrio la Avanzada
ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA RURAL CUTUGLAHUA		
Nombre	Registro	Dirección
11- Manantial del Sur (Jesús Guaita)	MITUR	Panamericana Sur Km. 1, barrio San Miguel
ACTIVIDAD TURÍSTICA PARROQUIA RURAL EL CHAUPI		
Nombre	Registro	Dirección
12- Piedra Linda	MITUR	Calles Champamba

Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

GRÁFICO 4. REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN



Elaboración: Equipo Consultor PEDTs-Mejía 2008-2009.

A pesar de que el servicio de alimentación es el principal y mayor para la oferta, los servicios de alojamiento y recreación son los que están netamente ligados al tema de turismo ya que la alimentación está orientada a todos los mercados generales y corriente como sitios de paso y no tienen una relación estrecha para la actividad turística, por esta razón no se lo toma mucho en cuenta en la investigación.

1.6. DISEÑO DE LA MUESTRA

Como se menciona anteriormente, para el diseño de la muestra se han tomado en cuenta específicamente a los establecimientos de los servicios de alojamiento y recreación que están más enfocados a la actividad turística como tal, de los cuales se toma a uno representativo de cada parroquia con mayor afluencia turística, con tipologías diversas en el ámbito de hospedaje y similares características en el tema de actividades recreativas, finalmente a su vez ellos dan el apoyo necesario para el desarrollo de esta investigación.

TABLA 4. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS

Establecimientos	Tipo/Categoría	Ubicación
• Hacienda Hualilagua de Jijón	Recreación	Alóag Pan. Sur Km. 35
• Refugio Chiguac Hospedería	HS / 2	Machachi Calles los Caras y Cristóbal Colón Sector Mamahuacho
• Hostería – Granja La Estación	HT / 1	Vía a La Moya, Sector La Estación

Autora: Viviana Mateus (2014)

1.6.1. UNIVERSO DE TURISTAS

TABLA 5. VOLUMEN PROMEDIO DE CLIENTES QUE INGRESAN A CADA UNO DE LOS ESTABLECIMIENTOS

Establecimientos	Número aprox. de turistas al año	Porcentaje
Hacienda Hualilagua de Jijón	200	19%
Refugio Chiguac Hospedería	60	6%
Hostería – Granja La Estación	800	75%
TOTAL	1.060	100%

Autora: Viviana Mateus (2014)

Se considera como población al número estimado de turistas que ingresan a cada uno de los establecimientos que conforman esta investigación según el equipo consultor PEDTs – Mejía 2008 – 2009, el dato real se tomó en consideración a lo largo de la investigación con los registros existentes de ingresos.

1.6.2. TAMAÑO

Cálculo de la Muestra: Universo Finito

Z: 1.96

e: 5%

P: 0.50

Q: 0.50

N: **1.060**

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2[(N - 1)] + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 1060}{0,05^2[(1.060 - 1)] + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,50 \cdot 0,50 \cdot 1.060}{0,0025 \cdot 1059 + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{1018,02}{2,6475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1018,02}{3,6079}$$

$$\mathbf{n = 282}$$

N Universo o población

e Error muestral estimado

Z Nivel de confianza del 95% que corresponde a 1.96

P Población a favor

Q Población en contra

n Tamaño de la muestra

1.7. TIPO DE MUESTREO

Se hizo un muestreo aleatorio estratificado, es decir que se tomó a la población en subgrupos o en este caso se dividió en los diferentes prestadores de servicios, seleccionando aleatoriamente un número proporcional de miembros de cada empresa teniendo cada miembro la misma probabilidad de ser seleccionado en la muestra.

TABLA 6: MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO

Establecimientos	Muestreo proporcional	Porcentaje
Hacienda Hualilagua de Jijón	53	19%
Refugio Chiguac Hospedería	17	6%
Hostería – Granja La Estación	212	75%
TOTAL	282	100%

Autora: Viviana Mateus (2014)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 EL TURISMO SOSTENIBLE

Partiendo de la definición de turismo que es el desplazamiento de las personas desde su lugar de residencia a otro destino por períodos menores a un año y mayores a un día, para realizar varias actividades por motivos de negocios, descanso, salud, etc. y que estas actividades cuenten con todas las facilidades para poder satisfacer las necesidades de los turistas; se puede decir que, el turismo sostenible debe lograr también un alto grado de satisfacción a los turistas, que sea para ellos una experiencia significativa, sin dejar de lado la consciencia de los problemas del ambiente, la economía y la sociedad que existe en todos los destinos, haciendo que los actores que integran esta industria tengan mejores prácticas turísticas de tal forma que sea tan viable en el futuro como en el presente.

Según la Organización Mundial de Turismo (2004) el turismo sostenible es: *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*.

Los principios de la sostenibilidad se basan en tres aspectos fundamentales que son: ambientales, económicos y socioculturales; dándose un equilibrio entre ellos y garantizando la estabilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible:

- Fomenta la conservación de los recursos naturales y la diversidad biológica que son elementos fundamentales del desarrollo turístico a través de la optimización y recuperación de sus ciclos ecológicos que permiten la subsistencia.
- Implica la rentabilidad económica a largo plazo en los diferentes niveles de la sociedad, siendo estos bien distribuidos especialmente entre las comunidades anfitrionas con empleos estables que aporten a la reducción de la pobreza.
- Respeta los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, la esencia sociocultural de las comunidades anfitrionas evitando cualquier tipo de explotación,

conservando sus raíces culturales, su patrimonio arquitectónico, sus valores tradicionales y contribuyendo a la tolerancia de la diversidad cultural.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación activa entre los consumidores (visitantes), la industria, el entorno y las comunidades locales que conforman la industria, así como también de un buen liderazgo político que pueda brindar una amplia colaboración, respaldo y establezca consensos.

Para lograr un turismo sostenible es necesario llevar un proceso continuo y constante que tenga un seguimiento de sus procesos, para introducir las medidas preventivas o correctivas que sean necesarias.

Objetivos del turismo sostenible

Según el *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) de la OMT (2006)*, se pueden desarrollar políticas para un turismo más sostenible a través de la creación de un conjunto de doce objetivos que toman en cuenta los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Los doce objetivos del programa para un turismo sostenible son:

- 1) Viabilidad económica
- 2) Prosperidad local
- 3) Calidad de empleo
- 4) Justicia social
- 5) Satisfacción del visitante
- 6) Control local
- 7) Bienestar de la comunidad
- 8) Riqueza cultural
- 9) Integridad física
- 10) Diversidad biológica
- 11) Eficacia de recursos
- 12) Pureza medioambiental

Como se puede notar, todos estos objetivos están relacionados entre sí al orientar y dar pautas hacia la sostenibilidad porque buscan llegar al mejoramiento de la calidad de vida en las comunidades anfitrionas a la par que satisfacen las necesidades de los turistas que los visitan, a través del cuidado del ambiente, la optimización de los recursos evitando su contaminación, conseguidos por las mismas comunidades quienes van a tener un mayor grado de responsabilidad y compromiso al ser los encargados de gestionar la actividad turística en el entorno en el que se desenvuelven, manteniendo viva su esencia cultural, haciendo que las oportunidades de trabajo incrementen, sean más justas y equitativas para todos sin ningún tipo de discriminación con la retención de los gastos de los visitantes y empresas de turismo; todo esto dará más competitividad al destino, reducirá la pobreza y creará beneficios a largo plazo.

Convenios y Tratados Internacionales referentes al Turismo Sostenible

Con el pasar de los años, las necesidades de los países han ido cambiando debido a que la interrelación cada vez es más fuerte entre ellos, por tal motivo los países han creado alianzas entre sí, especialmente los países vecinos o potenciales en el mercado, para tener un mayor beneficio en concreto, protegiendo sus intereses y de sus habitantes, es por esto que se han establecido instrumentos como los Convenios y Tratados Internacionales específicos de turismo que buscan beneficios en torno a esta actividad:

La *Agenda Local 21 para la Industria Turística* (1992), manifiesta que los viajes y el turismo deberían ayudar a conseguir una vida sana y productiva apoyando la identidad, la cultura y los intereses de las poblaciones locales en armonía con la naturaleza, contribuyendo a la conservación, protección y restauración de los ecosistemas de la Tierra basándose en modelos de producción y consumo sostenibles siempre respetando la legislación internacional en torno a la protección del ambiente.

Igualmente, La *Carta del Turismo Sostenible* (1995) redacta que debe existir una cooperación a nivel local, regional, nacional e internacional sobre todo en países en vías de desarrollo para la conservación, protección y puesta en valor del componente natural y cultural rescatando elementos, actividades y dinámicas tradicionales con el apoyo de innovación tecnológica y profesional integrados, por eso se prestará una atención especial al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías

y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas, logrando así impulsar la economía local mejorando la calidad de vida de la población a la par de brindar satisfacción al turista.

El *Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT*, (1999) está basado en los derechos humanos y hace referencia a la actividad turística como una herramienta para fomentar el respeto a los pueblos, a su integridad, cultura y tradiciones diferenciadas, a los derechos para hacer turismo dándoles la posibilidad y libertad a todas las personas que tengan acceso al descubrimiento y disfrute de los recursos, también se muestran los derechos de los trabajadores y empresarios de la industria turística en lo que refiere al conocimiento, la formación integral y el bienestar social.

Así como también, el *Acuerdo de Mohonk*, (2000) nos dice que en la actualidad, muchos programas de certificación de turismo sostenible consideran que el turismo sostenible es una clase de “turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios económicos a las comunidades locales y los países que lo albergan”.

Finalmente, *La Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Johannesburgo*, (2002) hace referencia al desarrollo económico y social basándose en la protección de los recursos naturales a través de un desarrollo sostenible contando con colaboración internacional para brindar asistencia técnica en las comunidades, gestionando los recursos, educando a la población, creando conciencia en los visitantes y aprovechando los mercados.

Indicadores de Desarrollo Sostenible de la OMT para Destinos Turísticos

Con la finalidad de contar con un instrumento genérico para poder medir la sostenibilidad en todos los países la OMT crea un diseño con indicadores aplicables para la sostenibilidad ambiental y el desarrollo sostenible para medir sus avances.

La publicación de la OMT del 2004, *Indicadores de Desarrollo Sostenible para Destinos Turísticos: un Libro Guía*, ofrece un amplio rango de formas para medir la sostenibilidad en el turismo:

1. Satisfacción turística sostenida
 - Nivel de satisfacción por visitante (basado en cuestionarios).
 - Percepción del valor del dinero (basado en cuestionarios).
 - Porcentaje de visitantes que regresan

2. Beneficios económicos del turismo
 - Número de gente local (y proporción de hombres y mujeres) empleados en turismo (proporción de empleo turístico en relación con el empleo total).
 - Ingresos generados por turismo como % del total de ingresos generados en la comunidad.

3. Manejo de energía
 - Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico – día por persona)
 - Porcentaje de negocios participando en programas de conservación de energía o aplicando políticas y técnicas de ahorro de energía.
 - % de consumo de energía de fuentes renovables (en destinos, establecimientos).

4. Disponibilidad del agua y conservación
 - Uso del agua: (volumen total consumido y litros por turista por día)
 - Ahorro de agua (% reducida, recapturada o reciclada)

5. Calidad del agua para consumo
 - Porcentaje de establecimientos de turismo con agua tratada con estándares de potabilidad internacionales.
 - Frecuencia de enfermedades causadas por agua: número/porcentaje de visitantes que informaron sobre enfermedades durante su estadía.

6. Tratamiento de aguas servidas (manejo de aguas servidas)
 - Porcentaje de aguas servidas de sitios que reciben tratamiento (en niveles primario, secundario y terciario).
 - Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamientos) con sistema (s) de tratamiento.

7. Manejo de desechos sólidos (basura)

- Volumen de desecho producido por el destino (toneladas) (por mes).
- Volumen de desecho reciclado (m³) (especificado por diferentes tipos).
- Cantidad de desecho esparcido en áreas públicas (recuentos de basura).

8. Control del desarrollo

- Existencia de un proceso de planificación o de uso de la tierra, incluyendo porcentaje turístico del área sujeto a control (densidad, diseño).

9. Control de la intensidad de uso

- Número total de arribadas turísticas (medio, mensual, periodos pico).
- Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones), por kilómetro cuadrado del destino.

10. Área protegida y a qué grado

- Existencia de área (s) protegida (s) en el destino.
- Existencia de área (s) protegida (s) – kilómetro cuadrado. (Clasificado por nivel de protección, de acuerdo con las categorías de la UICN).

11. Eventos de contaminación que pueden dañar la salud de bañistas o dañar los ecosistemas costeros, particularmente la fauna marina, los frágiles arrecifes y los sistemas de humedales costeros (hábitats de moluscos y peces). Degradación gradual de la calidad del agua en efectos acumulativos de efluentes industriales, urbanos y de turismo

- Nivel de contaminación de agua marina (coliformes fecales, campylobacter);
- Nivel de contaminación de agua marina (metales pesados); # de días orilla/playa cerrados por eventos de contaminación.
- Turbidez del agua (pruebas simples).
- Indicadores alternativos de proximidad donde las pruebas de laboratorio son difíciles.
- Frecuencia de afloramiento de algas
- Conteos de peces muertos o aves en las orillas

- Conteos de frecuencia de especies indicadoras que son particularmente vulnerables (esponjas, corales, erizos).

12. Impactos del cambio climático en las costas

- Valor de la infraestructura turística en la zona costera bajo niveles máximos estimados de surgimiento de tormentas o su equivalente.
- Valor del daño anual debido a eventos de tormenta o inundación
- % del área turística y la infraestructura con defensa del mar (podría ser clasificada por nivel de protección)

2.2 ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL ECUADOR

En el Ecuador, la actividad turística se regula a través del Ministerio de Turismo que desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control garantizando que la actividad turística se constituya en fuente prioritaria y permanente de ingresos del país, posicionando al Ecuador entre los más importantes destinos de Latinoamérica, aportando a la mejora de la calidad de vida de los ecuatorianos, mediante el desarrollo social, económico y ambiental.

Como eje estratégico del MINTUR se menciona al Turismo Consciente definido como un concepto vivo, dinámico y en constante construcción que se sustenta en los principios de sostenibilidad y ética, promoviendo los valores de la paz, la amistad, el respeto y el amor a la vida, como esencia de la práctica turística. Constituye un pacto de convivencia, responsabilidad y respeto entre los visitantes, las comunidades anfitrionas y el patrimonio cultural y natural.

Para darle un fortalecimiento a este concepto de turismo consciente, el MINTUR desarrolla un documento importante como es el *PLANDETUR 2020* con el objetivo de generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada y que a su vez cuidará la riqueza histórico-cultural, el medio ambiente y las comunidades.

El PLANDETUR 2020 busca insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada. Esto se ha visto reflejado durante los últimos cuatro años al concretarse grandes inversiones en el sector turístico con financiamientos destinados especialmente a proyectos turísticos sostenibles que cumplan con estándares básicos de sostenibilidad como por ejemplo la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible, herramienta básica y fundamental a la hora de desarrollar la sostenibilidad.

2.3 BUENAS PRÁCTICAS

Las Buenas Prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico que se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de una organización o empresa. Se las puede definir también como el fruto de la identificación de una necesidad, siendo sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con criterios éticos y técnicos.

Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos. Algunos de sus beneficios son:

- La protección y conservación del medio ambiente y sus recursos naturales.
- El desarrollo y fomento de las buenas relaciones dentro de las comunidades locales y con las comunidades aledañas.
- La mejora en la competitividad de las empresas, debido al aumento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y la conciencia social.
- La concientización a turistas y visitantes, personal y proveedores acerca de la importancia de tener una visión de sustentabilidad.

- La reducción directa de los costos al disminuir el gasto en energía y agua, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos.
- Es una herramienta eficaz de comercialización en un mercado cada vez más internacional de clientes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables.
- Las buenas prácticas permiten una mejora en la calidad del lugar haciendo que los turistas tengan una mejor experiencia en su visita.
- Contar con espacios ambientalmente sostenibles hace que el personal tenga más dinamismo al trabajar y se puedan evitar enfermedades producidas por el mal manejo de los recursos en los sitios turísticos.

Manual de Buenas Prácticas

Un manual constituye una herramienta concreta para la implementación y fomento de buenas prácticas al interior de toda organización vinculada al turismo, a través de acciones guiadas por la voluntad de generar cambios en hábitos y actitudes.

Su principal objetivo es dar a conocer los principios de la sustentabilidad y formas prácticas y concretas de cómo éstos pueden ser aplicados e incorporados por los diversos actores del turismo en sus respectivas actividades. Por otra parte, un manual muestra los beneficios que aporta la sustentabilidad a la industria del turismo y a la sociedad.

El Manual de Buenas Prácticas es un documento de consulta dirigido a todos los participantes actuales y potenciales de la actividad turística, entre ellos: autoridades nacionales, regionales y locales; organizaciones empresariales, organismos públicos orientados al turismo, la cultura y/o el medioambiente; municipalidades, empresarios, profesionales del turismo, docentes, estudiantes, etc.

En el 2008 se realizó una alianza entre Rainforest Alliance y Counterpart International para desarrollar y asesorar la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo

Sostenible para Comunidades de Latinoamérica por la necesidad de contar con una herramienta que facilitara la mejora de la gestión empresarial y la adopción de buenas prácticas sostenibles, a través de una metodología participativa y con enfoque regional.

Basándose en esta guía se llevaron a cabo más de 40 iniciativas comunitarias en Ecuador, Perú, Bolivia, Nicaragua, El Salvador y Guatemala, teniendo gran éxito, a partir de esto, las organizaciones empezaron a constatar el beneficio que las Buenas Prácticas pueden brindar a los emprendimientos turísticos comunitarios de Latinoamérica.

Posterior a realizar un proceso de implementación de Buenas Prácticas en los establecimientos, se puede aplicar a una certificación definida como un proceso voluntario que evalúa, monitorea y otorga un certificado escrito en el que hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión del sistema cumple con una serie de requerimientos específicos.

Estos requerimientos específicos, en el caso de la Certificación de Turismo Sostenible, se relacionan con aspectos económicos, ambientales y sociales, las tres dimensiones de la sostenibilidad. Cada sistema de certificación, correspondiente a una empresa u organización certificadora, posee sus propios estándares o normas, es decir, los requisitos que deben ser cumplidos por aquellas empresas turísticas, particularmente hoteles, para aprobar la certificación y estar en condiciones de usar el logo distintivo para la comercialización de su producto.

2.4 CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE

La Certificación de Turismo Sostenible es una herramienta voluntaria para la gestión privada responsable, ya que sus usuarios son las empresas de turismo, pero en la construcción de los estándares o requerimientos específicos deben participar tanto el sector público como el privado, incluidos especialmente los representantes de las comunidades que son los que reciben de manera directa los impactos generados por el desarrollo turístico en general y por las operaciones turísticas particulares.

En los años 90 diferentes tipos de certificaciones sobre prácticas de sostenibilidad ya habían sido implementados. Según la Organización Mundial de Turismo, para el año 2002 un promedio de 50 empresas de turismo ya habían sido certificadas en cada programa. Estos son los programas que procuran clasificar y certificar cada empresa de turismo según el grado al cual sus operaciones se alinean de acuerdo a un modelo de sostenibilidad.

Las agencias de viajes, empresas privadas y las cámaras nacionales de turismo han iniciado con el proceso para el desarrollo de las Certificaciones en Turismo Sostenible. Las certificaciones permiten cumplir con objetivos como tener la certeza de que existe la capacidad de ofrecer servicios sostenibles de calidad y cumplir con las exigencias nacionales correspondientes.

Entidades individuales como los hoteles o las atracciones turísticas también han mostrado su deseo de ser acreditadas, o al menos ser parte de los programas de subvención de manejo sostenibles.

Las Certificaciones han sido de gran utilidad entre administradores y propietarios de infraestructura turística como componentes destacados del proceso de sostenibilidad.

La mayor parte de programas de certificación tienen en común su alcance en niveles ecológicos, socioculturales y económicos. Algunos de los beneficios que brindan las certificaciones de turismo sostenible son los siguientes:

- La conservación del entorno ya que los estándares de la certificación dan una guía a los empresarios para que puedan cumplir con esta necesidad y de ser miembros responsables de su comunidad, reduciendo los impactos ambientales, e incrementando los beneficios sociales de su negocio.
- La sostenibilidad al lograr una permanencia a futuro de estos negocios a través mejores métodos de manejo como la disminución de costos, el incremento de los ingresos y la continuidad de sus actividades.

- La calidad del personal porque en los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas; convertidos en competitividad entre los trabajadores, incentivando su rendimiento para estas operaciones turísticas.
- Las operaciones y productos certificados son cada vez más buscados por clientes y consumidores, los turistas y visitantes en general prefieren operaciones turísticas que sean ambientalmente amigables, las cuales les permita sentirse partícipes de las soluciones y no de los problemas.
- La certificación mejora la imagen pública de una compañía, empresa u operador con relación a su entorno, posesionando su producto en el mercado local e internacional.
- Una operación bien manejada social y ambientalmente tiene ventajas competitivas sobre las oportunidades de crédito.
- Los programas de certificación buscan la mejor tecnología disponible, incentivan la investigación de técnicas limpias e innovadoras haciendo que los operadores aprendan y colaboren con nuevas prácticas.

Debido a que existe un significativo interés en América Latina y la región cuenta con la más alta concentración de programas de certificación de todas las naciones desarrolladas, Rainforest Alliance cree que la Red de las Américas evolucionará a un modelo que se podrá replicar en otras zonas. Los miembros de este programa de Certificación son:

- Green Seal, USA (1989)
- Green Globe International, a Nivel Mundial (1993)
- Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), Costa Rica (1997)
- GREAT Green Deal, Centroamérica, el Caribe y México (1999)
- Smart Voyager, Ecuador (2000)
- Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP), USA (2002)

- Norma Mexicana NMX-AA-133-SCFI, México (2006)
- Norma brasileña NBR ABNT 15.401 -- Manejo sostenible de alojamientos (2006)

Rainforest Alliance es el principal organismo que se destaca en la Red de Certificación de Turismo Sostenible, es una organización conservacionista internacional que trabaja con los sectores agrícola, forestal y turístico para implementar prácticas de manejo sostenibles, creando un estándar global que ayuda a la gente a proteger la biodiversidad y ofrece oportunidades a las poblaciones que las necesitan.

Con el fin de proteger los ecosistemas, así como las personas y la vida silvestre que dependen de ellos, mediante la transformación de las prácticas de uso del suelo, las prácticas comerciales y el comportamiento de los consumidores, las compañías, grupos comunales y propietarios que participan en estos programas de Rainforest Alliance cumplen con estándares rigurosos que conservan la biodiversidad y proveen el bienestar sostenible de los habitantes.

Rainforest Alliance trabaja para ayudar a los productores y empresas turísticas a recibir mayores beneficios económicos, asegurándose que los ecosistemas y sus alrededores estén protegidos, que sus trabajadores estén bien entrenados y disfruten de condiciones seguras, sanidad adecuada, atención en salud y vivienda. Al cumplir con estas normas ambientales y sociales, las empresas se enlazan con el mercado global, donde la demanda de productos y servicios sostenibles crece cada vez más.

Rainforest Alliance trabaja para asegurar que hectáreas de bosques productivos, fincas, tierras ganaderas y propiedades hoteleras sean manejadas de acuerdo con normas rigurosas de sostenibilidad y al enlazar estas empresas con consumidores conscientes, que identifican sus productos y servicios a través del sello Rainforest Alliance Certified™ y la marca Rainforest Alliance Verified™, se demuestre que las prácticas sostenibles pueden ayudar a las empresas a prosperar en la economía moderna.

Para el caso de nuestro país la Certificación más utilizada es Smart Voyager un programa de certificación de turismo sostenible en América del Sur.

Smart Voyager

Este programa se formó, en colaboración con Rainforest Alliance en 1998, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales que puede causar una operación turística.

En el año 2002, Smart Voyager fue reconocido por la UNESCO, como un ejemplo a ser implementado en todos los patrimonios naturales de la humanidad, en la actualidad Smart Voyager es miembro fundador de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas.

El programa Smart Voyager, pretende convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno.

Smart Voyager, tiene rigurosas normas ambientales, sociales y de seguridad, que al ser cumplidas garantiza una disminución en los impactos ambientales que puede generar una operación turística, asegura beneficios directos a las poblaciones locales y a la tripulación y una participación segura y activa del turista en la conservación de los recursos naturales. Como establecimientos certificados en nuestro país entre los años 2007 – 2012 podemos mencionar:

- Kaony Lodge
- Polylepis Lodge
- Yachana - Lodge y Escuela en Geoturismo
- Cotococha Lodge
- Cabañas Ecológicas Copalinga
- Las Cascadas Jungle Lodge
- Termas de Papallacta
- El Hotel FinchBay
- Hotel Royal Palm
- Hotel Patio Andaluz
- Bellavista Cloudforest Reserve and Lodge
- Hacienda Zuleta
- Luna Runtun
- Hacienda Manteles
- Hacienda Cusin
- Hostería Pantavi
- Las Palmeras Inn
- Mantaraya Lodge
- Manatee
- Rancho Suamox

- Sachatamia Lodge
- Séptimo Paraíso
- Tambopaxi
- Tierra del Volcán

Estos son algunos de los sitios certificados que se destacan dentro de nuestro país a la hora de manejar buenas prácticas de turismo sostenible pero no es estrictamente necesario tener una certificación establecida para poder lograr grandes cambios en los negocios mientras el objetivo principal sea cuidar el ambiente, generar rentabilidad económica y mejorar la calidad de vida de la población.

2.5 MARCO CONCEPTUAL³

A continuación se describen los conceptos de los términos de uso frecuente en las buenas prácticas ambientales.

- **Ambiente:** Comprende a los elementos físicos, químicos y biológicos de origen natural o antropogénico y sociales, que en forma individual o asociada, conforman el medio donde se desarrolla la vida, asegurando la salud individual y colectiva de las personas, la conservación de los recursos naturales, culturales, la diversidad biológica y el patrimonio cultural asociado a ellos.
- **Actividad turística:** La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.
- **Biodiversidad:** Se entiende como la variabilidad de los organismos vivos de cualquier fuente, y la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y los complejos ecológicos de los que forman parte.
- **Buenas Prácticas:** Modelos de experiencias positivas a través de las cuales se ha obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.

³ PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ - CULTUR . (2010). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales Para El Establecimiento De Hospedaje*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima – Perú.

- **Calidad:** Herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Certificación:** es una palabra que se relaciona con certificado y que se utiliza para designar al acto mediante el cual una persona, una institución, una organización recibe un comprobante de alguna actividad o logro que realizó. La certificación puede ser efectiva o simbólica: los certificados considerados efectivos son aquellos que son necesarios para probar que algo se cumplió; otros son simbólicos y no tienen real valor más que para dejar un pequeño símbolo de que algo se hizo.
- **Comunidad:** Se refiere a un grupo heterogéneo de gente que comparte la residencia en una misma área geográfica y el acceso a un conjunto de recursos naturales locales. El grado de cohesión y diferenciación social, la fuerza de las creencias y las instituciones comunes, la diversidad cultural y otros factores varían ampliamente dentro y entre las comunidades.
- **Contaminación Ambiental:** Introducción de contaminantes por acción directa o indirecta del ser humano, que por su concentración o por superar el tiempo de permanencia establecidos en la normatividad vigente, provocan una pérdida reversible o irreversible de la condición normal del ambiente.
- **Conservación:** Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras.

- **Desarrollo Sostenible:** Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Considera tres componentes: económico, social y ambiental.
- **Impacto Ambiental:** Son los cambios de una variable ambiental como resultado de la intervención humana, en comparación con lo que hubiese ocurrido si la situación no se hubiese producido, teniendo como resultado consecuencias positivas y/o negativas.
- **Indicador:** Referente que permite evaluar objetivamente los avances y resultados alcanzados, con relación al cumplimiento de sus metas, y objetivos ambientales.
- **Prestadores de Servicios Turísticos:** Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.
- **Prevención de la contaminación:** Diseño y ejecución de medidas, obras o actividades dirigidas a prevenir, corregir, o mitigar la generación de los impactos y efectos negativos que un proyecto de inversión o actividades turísticas pueden generar sobre el ambiente.
- **Protección Ambiental:** Es el conjunto de acciones de orden técnico, legal, económico y social que tiene por objeto proteger el ambiente de los efectos que pudieren provocar las actividades turísticas, en las zonas donde éstas se realizan y sus áreas de influencia, evitando su degradación progresiva o violenta a niveles perjudiciales que afecten los ecosistemas, la salud y el bienestar humano.
- **Recursos Turísticos:** Expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico.
- **Turismo interno:** El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.

- **Turismo receptor:** El realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.
- **Turismo sostenible:** Es la actividad turística que establece un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales.

2.6 MARCO REFERENCIAL

Los establecimientos que formaron parte de esta investigación son empresarios turísticos ubicados en diferentes zonas agroecológicas del Cantón Mejía que ofrecen una experiencia de vida en comunión con la naturaleza. Estos establecimientos se encuentran en una diversidad de pisos climáticos que van desde los 1.100 msnm hasta 4.000 msnm aproximadamente.

2.6.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS

- Hacienda Hualilagua de Jijón

La hacienda se encuentra ubicada en la Panamericana Sur Km. 35 (Antigua Aduana). Esta hacienda en la actualidad recibe en sus instalaciones un promedio de 700 turistas en su mayoría extranjeros al año.

Es una propiedad que ha permanecido en la misma familia desde el año 1746. Su historia ha sido rastreada como una de las primeras “Merced de Tierra” (donación de tierra) del rey de España luego de la conquista española. En la actualidad Hualilagua de Jijón es de propiedad de la décima generación de la familia original. La casa de hacienda fue construida en 1870; año en el que sus dueños sembraron grandes árboles que permanecen señoriales y vigilantes decorando la entrada principal y ofreciendo un panorama único en el área, a éstos se los conoce como los “Patriarcas de Hualilagua”. Hualilagua es una reconocida hacienda lechera del Ecuador.

Manteniendo la tradición de la antigua cocina fina de Hacienda; Hualilagua de Jijón ha desarrollado opciones gastronómicas típicas que son apreciadas tanto por ecuatorianos

como por los visitantes extranjeros; deliciosos potajes se preparan a través del uso de productos frescos de alta calidad y de recetas que han estado por muchos años en la familia.

Su objetivo principal es revivir la tradición del famoso rodeo andino, donde los chagras con sus caballos demuestran sus habilidades y conocimientos ancestrales del manejo del ganado bravo ecuatoriano. Vistiendo sus aperos tradicionales (poncho, zamarro, espuela y sombrero) lucen orgullosos su identidad, brindando al turista un espectáculo único e inolvidable.

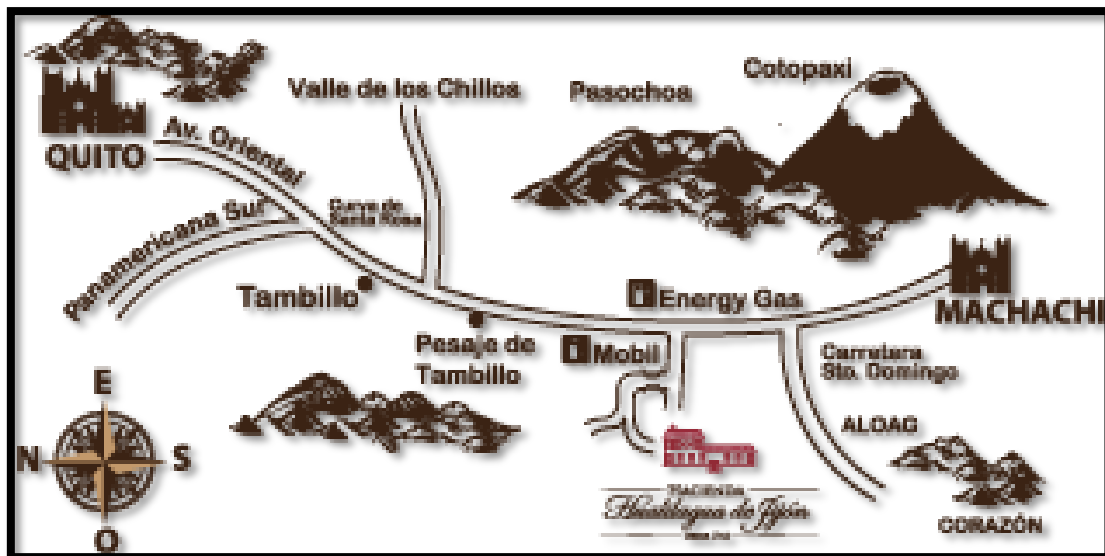
Los caballos de Hualilagua han sido domados y entrenados para ofrecer una experiencia agradable y segura para sus jinetes. Aprovechando los caminos y paisajes de la zona hacen de las cabalgatas una experiencia digna de recuerdo. Los caballos son dóciles y siempre bien ensillados con los típicos aperos del “Chagra Ecuatoriano”. El compartir la experiencia del día de campo en una Hacienda en producción logra transportar al turista para que logre tener una experiencia que le permita comprender la cotidianidad de una persona de campo; con sus caminatas por potreros entre animales y paisaje. Aprendiendo del anfitrión los principios básicos de crianza de los animales y el cultivo de pastizales. Esta experiencia es acompañada con una sabrosa comida al estilo del campo ecuatoriano.

La infraestructura de la casa de Hualilagua y sus alrededores proveen una distinción especial debido a que las áreas sociales de la casa son típicas de una Hacienda antigua, con sus muebles y una exclusiva colección de arte colonial haciendo de sus salones sociales y capilla un lugar idóneo para sus eventos sociales y corporativos. Las salas de reuniones están equipadas para satisfacer las necesidades tecnológicas de los eventos corporativos.

La aplicación de la ciencia y la tecnología moderna hacen posibles las prácticas productivas sustentables. Hualilagua es considerada una de las haciendas lecheras con más alto rendimiento a nivel nacional. Se lo ha logrado a través del desarrollo de la modificación y adaptación genética de la raza de ganado Holstein; logrando índices de competitividad productiva que está a la altura de cualquier país del primer mundo. Las

ventajas de la geografía ecuatoriana permiten que a los 2800 metros de altura sobre el nivel del mar se logre una producción lechera de alto rendimiento.

GRÁFICO 5. MAPA UBICACIÓN HACIENDA HUALILAGUA DE JIJÓN



Fuente: sitio web <http://www.hualilagua.com> (2014)

GRÁFICO 6. GALERÍA DE FOTOS HUALILAGUA



Fuente: sitio web <http://www.hualilagua.com> (2014)

- Hospedería Refugio Chiguac

El Refugio se encuentra ubicado en las calles Los Caras y Cristóbal Colón Sector “Mamahuacho”, centro de Machachi.

GRÁFICO 7. MAPA UBICACIÓN HOSPEDERÍA REFUGIO CHIGUAC



Fuente: sitio web <http://www.hosteriachiguac.com> (2014)

Desde la apertura el 20 de Octubre del 2003 la hostería Chiguac recibe a turistas en su generalidad alemanes, franceses y un tercer grupo de diversos países, teniendo una afluencia de turistas de alrededor de 300 al año aproximadamente. El potencial del mercado interno amerita un cuidadoso trato que puede ampliar la actividad de la pequeña empresa, sin embargo se complementa el servicio con la atención a eventos de diverso carácter como: conferencias de casas comerciales para promocionar sus productos, cursos de capacitación y eventuales recepciones sociales de carácter privado, esto permite al menos no romper la continuidad de la actividad.

Ofrecen alimentación típica y de acuerdo a la exigencia del visitante, el salón principal tiene una capacidad para 40 personas. A partir de las 17:00 h., se abre la cafetería Chiguac con una oferta de café, te, mate, y acompañado de las tortillas de maíz cocidas al horno, y además cuentan con carta abierta.

La hostería ofrece seis cómodas habitaciones, estas pueden ser simples y dobles, cuentan con agua caliente y tres baños compartidos. Cada habitación tiene un nombre, el mismo que representa a cada montaña del valle de Machachi.

Cuentan con un personal calificado para el alquiler de caballos con ejemplares confiables, los guías lo atienden gustosos de poderle brindar un inolvidable paseo a caballo. Las cabalgatas son por la geografía del valle y es posible contactarse con guías de la comunidad campesina.

Para su facilidad, también tienen contacto con empresas que alquilan equipos de montaña por día o por temporada, se puede elegir entre las posibilidades de un recorrido corto como de un día o los recorridos de exploración, para cada uno de ellos existen dentro del itinerario sitios de abastecimiento, por lo que se garantiza un servicio profesional y asistencia a todo momento.

En la biblioteca cuentan con información sobre historia local, viajes y exploraciones de extranjeros al Ecuador en la Colonia y el siglo XIX y amplias referencias de los destinos turísticos actuales en el país.

A la llegada de los clientes, les presentan un documental audiovisual desarrollado con el auspicio de la hostería, sobre la cultura local "Machachi vuelta a la viva memoria", o los cortometrajes de enfoque etnográfico. Tienen amplia oferta de investigaciones sobre Ruta Inca, Paisajes Culturales, Historia del Andinismo, Sangay, Llanganates y Sarahurco que se presentan a instituciones educativas e institutos de Turismo.

GRÁFICO 8. GALERÍA DE FOTOS CHIGUAC



Fuente: sitio web <http://www.hosteriachiguac.com> (2014)

- Hostería – Granja “La Estación”

A 1 hora de Quito, en el Valle de Machachi, parroquia de Aloasí y junto a la estación del tren se encuentra La Hostería - Granja "La Estación", un lugar tranquilo, acogedor y con un ambiente familiar, recibe alrededor de 800 turistas al año aproximadamente.

La Hostería ubicada en las faldas del volcán Corazón es una opción ideal para aquellas personas que desean visitar los atractivos turísticos de la sierra ecuatoriana.

El tradicional mobiliario de la hostería proporciona el escenario perfecto para una estadía encantadora. Cada rincón cuenta con su propia historia donde se conjuga la naturaleza de la armonía y el descanso; el relax y el entretenimiento.

Ponen a su disposición 20 habitaciones entre dobles y simples para hospedar a 40 personas, incluidas varias suites con chimeneas, cada una decorada individualmente para crear un ambiente acogedor y una estancia placentera.

La Hostería ofrece servicio de internet, lavandería y restaurant el cual brinda una gastronomía única tanto nacional e internacional, con especialidades y creaciones propias que solo en este lugar usted podrá encontrar como pan de la casa, productos lácteos y mas.

Encontrarán una acogedora casa de campo en donde cada uno de sus rincones cuenta con una decoración única que le da un toque mágico. La granja está rodeada de naturaleza, amplios espacios verdes que le permitirán experimentar nuevas sensaciones. Esta granja de animales domésticos es una distracción adicional, cuenta con una variedad de animales andinos con los cuales usted podrá interactuar. Se encuentran aves de distintas variedades, conejos, cuyes, vacas y un caballo de tiro.

Existen paseos en tren desde la estación que está junto a la hostería, hasta el Boliche ubicado en el Parque Nacional Cotopaxi, caminatas, paseos en carreta y cabalgatas por el lugar son algunas de las actividades tradicionales que se ofrecen.

Preparan recorridos didácticos por la granja de animales, campamentos estudiantiles, encuentros o estancias vacacionales con agendas e itinerarios especiales a los que se

puede incorporar desayunos, refrigerios, hospedajes y otros paquetes de acuerdo a las necesidades del cliente.

Los momentos especiales como almuerzos, veladas, matrimonios, bautizos o reuniones familiares y corporativas son preparados con los más finos detalles. La experiencia de sus propietarios se transmite en la decoración especial con que se ambienta el lugar de acuerdo a cada ocasión. Esto se complementa con la atención personalizada, exquisita comida y buena música.

Para animar los sus eventos ofrecen una amplia gama de alternativas: tiendas, demostración de rejoneo, danzas, show en vivo, bandas de pueblo, etc., que transforman los eventos en recuerdos incomparables.

GRÁFICO 9. GALERÍA DE FOTOS LA ESTACIÓN



Fuente: sitio web [http// www.hosteriagranjalaestacion.com](http://www.hosteriagranjalaestacion.com) (2014)

CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se establecerá una limitación de espacio o territorio realizando la propuesta de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en 3 de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran localizados dentro del Cantón Mejía y han sido seleccionados de acuerdo con el catastro establecido por el Municipio del Cantón Mejía por razones ya antes mencionadas en esta investigación, donde se destacan tres parroquias importantes para el desarrollo del turismo y en particular de las haciendas turísticas como son: Machachi, Aloasí y Alóag; de cada una de ellas se seleccionó a un establecimiento como referente de los demás.

Los prestadores de servicios turísticos son: Hacienda Hualilagua de Jijón (Alóag), Refugio Chiguac Hospedería (Machachi) y Hostería – Granja La Estación (Aloasí).

Para esta investigación se tomarán en cuenta principalmente los indicadores referenciales de sostenibilidad que son aplicables para estos establecimientos, donde se destacan los siguientes:

- Satisfacción turística sostenida
- Beneficios económicos del turismo
- Manejo de energía
- Disponibilidad del agua y conservación
- Calidad del agua para consumo
- Tratamiento de aguas servidas (manejo de aguas servidas)
- Manejo de desechos sólidos (basura)
- Gestión cultural y desarrollo local
- Gestión organizacional
- Higiene y mantenimiento
- Seguridad
- Responsabilidad social

3.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Aquí se describen los resultados arrojados por las herramientas de investigación aplicadas como son las encuestas a los turistas que llegan a los establecimientos turísticos investigados y los cuestionarios realizados a los administradores de estos establecimientos. A continuación se detallan cada una de estas herramientas aplicadas:

3.2.1 LISTA DE CHEQUEO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

Se obtuvo información clave sobre los prestadores de servicios turísticos mediante una matriz de buenas prácticas tomado de la "Guía Básica de Autoevaluación en buenas prácticas, para la Gestión Ambiental y Organizacional de los establecimientos de alojamiento turístico" del Ministerio del Poder Popular para el Turismo (Venezuela) del año 2008, con base en indicadores que manejan empresas que se dedican a otorgar certificaciones turísticas, esta matriz fue diseñada con tres aspectos fundamentales para evaluar las condiciones de los establecimientos frente a buenas prácticas de turismo sostenible. (Ver ANEXO 3)

Estos aspectos son:

- Gestión Ambiental
- Gestión Organizacional
- Gestión Sociocultural

- **En cuanto a gestión ambiental:**

Hubo ciertas diferencias entre establecimientos para cada uno de los aspectos que engloban el tema ambiental y se describen a continuación:

Agua:

Los dos establecimientos La Estación y Chiguac cuentan con agua potable en sus instalaciones pero el otro sitio que es Hacienda Hualilagua posee agua de vertiente que proviene directo de la montaña teniendo un manejo diferente del agua; por otro lado existen medidores de agua pero no hay controles escritos del consumo de una manera más específica para cada área del establecimiento. Ninguno de ellos maneja políticas

para el ahorro del agua ni fomenta entre sus empleados y clientes la reducción del consumo evitando desperdiciarla, tampoco realizan la reutilización del agua servida, tratándola para el riego de áreas verdes y mantenimiento de áreas comunes de los establecimientos.

Energía:

Todos los establecimientos aprovechan la luz solar al máximo reduciendo el consumo de energía, aunque por otro lado no cuentan con un adecuado registro específico del consumo energético, no usan temporizadores ni sensores de movimiento para reducir consumos innecesarios y finalmente aún no se manejan con energías renovables como paneles solares que son los más comunes.

Flora y Fauna:

En cuanto a este aspecto de gestión ambiental los establecimientos mantienen especial cuidado, atención a la flora y la fauna del lugar prohibiendo el consumo, venta o exhibición de productos, especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles porque mantienen a las especies en zocriaderos, en granjas, con protección para cada una de las distintas especies, además que adoptan medidas para que el ruido y la iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre porque los animales se encuentran en sitios a campo abierto, en áreas sensibles toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas para esto utilizan técnicas naturales con las mismas plantas y plaguicidas biodegradables, además evitan la alimentación artificial de animales silvestres permitiendo que se desarrollen en su hábitat natural en especial las aves que viven en el sector.

Áreas Verdes Jardines y Conservación:

Todos los establecimientos tienen el diseño constructivo de la empresa y sus instalaciones son respetuosas con el paisaje como infraestructuras con madera del lugar, instalaciones guardando decoración de la cultura Chagra y a una escala apropiada, participan o apoyan en la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada mediante la colaboración en mingas de limpieza que las áreas protegidas

realizan, dentro de su área de influencia; la mayoría participa en programas de limpieza, mantenimiento o similares de áreas naturales cercanas. La Hacienda Hualilagua no hace ni apoya a la conservación de áreas naturales cercanas, pero evitan el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes, jardines, etc.

Residuos:

Estos establecimientos no manejan el tema de reciclaje mediante el proceso de las 3 R (reducir, reutilizar y reciclar), realizan una separación de desechos orgánicos e inorgánicos adecuada que posterior los carros recolectores los clasifican de forma organizada en los centros de acopio, no poseen un buen manejo de los residuos peligrosos (tóner, pilas, tubos fluorescentes, etc.), poseen empaques y utensilios reutilizables, al final solo la hacienda La Estación aprovecha la lombricultura como alternativa para aprovechar los residuos como abono para la fertilización del suelo en lugar de la fabricación del compost las otras dos no realizan ningún tipo de técnica para abono orgánico.

Contaminación:

Los establecimientos tratan por igual de controlar la contaminación en sus instalaciones, tienen un buen manejo de las aguas residuales porque esto lo realizan a través del sistema de alcantarillado para que no se afecte la salud pública, evitan usos de aerosoles, emisiones de gases, contaminantes, ruidos y olores provenientes de equipos, instalaciones y vehículos; aíslan tachos de basura en espacios libres de insectos, roedores y olores en general, impiden la disposición directa de aguas servidas a los ríos cercanos, realizan constantes mantenimientos con productos biodegradables. El único aspecto que no pudieron desarrollar es el aprovechamiento de las aguas pluviales para riego y otras actividades.

Educación Ambiental:

Los establecimientos promueven el comportamiento responsable de los turistas, dan información a sus clientes sobre las áreas protegidas cercanas como son el Cotopaxi,

Los Illinizas y fomentan su visita, pero solo el Refugio Chiguac realiza acciones de educación ambiental y apoyo enfocados a las comunidades cercanas, clientes y empleados porque al realizar los recorridos los guías hablan del cuidado del ambiente, el apoyo a las comunidades con la compra de artesanías que ellos venden, etc. ninguno brinda información a los turistas y visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas cercanas a estos establecimientos ni cuentan con la rotulación necesaria para educar a los clientes y empleados sobre la importancia del cuidado del ambiente.

- **La gestión Sociocultural**

Es uno de los aspectos donde los establecimientos turísticos evaluados han podido desarrollar más porque están ligados con la cultura, la sociedad y las tradiciones particularmente la cultura Chagra, dentro de esta gestión podemos mencionar dos indicadores representativos como son:

Cultura Local:

En este indicador los establecimientos están comprometidos a divulgar a los turistas sobre las actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades para que ellos lo conozcan dándoles la información para que ellos realizan todo esto, fomentan la visita a comunidades locales o empresas vecinas cuando éstas lo permiten, dan a conocer a los turistas o visitantes, sobre los hábitos y tradiciones de la población local porque la misma infraestructura de las haciendas lo permite con los elementos característicos que tienen los Chagras y la forma de vida que ellos llevan a diario. La Estación no forma parte de asociaciones, comités o consejos cantonales de la localidad y finalmente Hualilagua no apoya ni promociona las actividades sociales, deportivas, artísticas y culturales propias de la localidad ni incluye información cultural en el material promocional de la empresa.

Desarrollo Local:

Solo de uno de los establecimientos ha podido aportar al desarrollo local, mientras que La Estación por su parte no considera a la población local al momento de contratar al personal requerido para el funcionamiento de su establecimiento ni participa en iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, Hualilagua por su parte no

utiliza los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, menos aún aquellas de carácter sostenible ni fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales (artesanales, comerciales, comestibles, decorativos, entre otros).

- **La gestión Organizacional**

Es el aspecto en donde los establecimientos están decayendo porque no manejan sus ideas por escrito, no cuentan con políticas, ni manuales de cargo para sus empleados, tampoco poseen un plan de mejoras bien estructurado solamente son ideas sueltas pero nada concreto. Cada uno de estos aspectos se describe a continuación:

Leyes y normas:

Dentro de las leyes y normas que los establecimientos deben mantener, todos ellos tienen toda su documentación en regla como los permisos de funcionamiento, permiso de los bomberos, los pagos al día de los impuestos, etc. están inscritos en el MINTUR. Cumplen con las leyes, normas y regulaciones, etc. para la protección del patrimonio natural, histórico y cultural, en lo que se refiere a los cuidados de los sitios de mayor valoración turística, brindando la información correcta, tienen al día el pago de los impuestos nacionales como el impuesto a la renta y los impuestos prediales, pero cada uno de ellos no da a conocer todos estos particulares a los turistas y a veces ni al personal, estos permisos deberían estar colocados a la vista de todos esto hará que el turista sienta que se encuentra en un sitio seguro que cumple todo lo establecido por la ley.

Políticas y planes:

Los establecimientos no tienen un plan de mejoras que establezca acciones para la gestión eficiente de sus servicios por consiguiente no mantienen un seguimiento y control del plan de mejoras por cada una de las áreas operativas de su negocio, no poseen políticas escritas y publicadas de sostenibilidad que abarque aspectos ambientales, socioculturales y de calidad de los servicios que presta. Hualilagua no divulga la política de sostenibilidad y calidad de la empresa tanto a clientes como a empleados y propietarios mientras las otras sí, por otro lado todas informan a su personal sobre los logros y fracasos de su gestión administrativa del sitio.

Recursos humanos:

Para este indicador los establecimientos ofrecen estabilidad a su personal brindándoles todos los beneficios de ley como los pagos de su sueldo al día, los pagos de décimos, afiliaciones al IESS, etc. esto se logra a través de contrataciones permanentes en lugar de temporales pero decaen en definir funciones para cada unidad de trabajo, con sus manuales de cargo, en realizar programas de capacitación en aspectos ambientales, operativos y evaluarlos, brindar incentivos y fomentar la participación del personal en actividades de mejora personal y profesional al aprender al menos el idioma más importante para comunicarse con los turistas extranjeros y finalmente otorgarles un distintivo con su función y nombre para que sea de fácil manejo e interacción con los clientes.

Satisfacción del cliente:

Sólo la Hacienda La Estación mantiene a disposición de los turistas un libro oficial de sugerencias y reclamos, los otros dos establecimientos no lo manejan. Ninguno posee una certificación de calidad del servicio que prestan, ni llevan una encuesta al turista para evaluación de sus servicios, probablemente porque éstos servicios son contratados a través de agencias de viajes y son las agencias quienes les piden a los turistas evaluar a estos establecimientos y saber si lo recomiendan o no para que lo sigan visitando, no existen responsables del monitoreo de satisfacción del cliente de manera interna por cuestión de cada establecimiento sólo las agencias lo realizan, no hay fichas de registro en los establecimientos que aporten para documentar estadísticas de flujos turísticos.

Comunicación y mercadeo:

En cuestión de promoción estos establecimientos se manejan activamente a través de páginas web, material escrito y audiovisual al menos en dos idiomas incluyendo en ellos; atractivos turísticos naturales y culturales del destino. Por otro lado no informan al cliente sobre los productos, servicios, tarifas y condiciones de cada lugar ni tampoco han podido comunicar a su personal sobre las pautas de atención al cliente y supervisar su cumplimiento a pesar de que la mayoría del personal en estos casos es capacitado.

Higiene y mantenimiento:

Para este indicador, la hacienda La Estación cumplió con todos los aspectos que conllevan a mantener una buena higiene y mantenimiento del establecimiento que son los siguientes: las instalaciones con un buen estado de limpieza, orden y aseo, jardines o áreas decorativas en perfecto estado de armonía, limpieza y orden, baños públicos mantienen en buen estado de limpieza y mantenimiento, existen prácticas de control de insectos y roedores con productos biológicos o ambientalmente amigables y su personal cuenta con uniformes adecuados y limpios, de acuerdo al servicio ofrecido, además porque hay un debido mantenimiento con controles periódicos, la limpieza no ocasiona ruidos ni molestias a los turistas, hay dispensadores en los baños. Al contrario de las Haciendas Chiguac y Hualilagua que aún fallan en algunos aspectos como control en el mantenimiento del lugar, tener uniformes y distintivos para el personal que trabaja con el cliente y tener en perfecto estado, orden y limpieza las áreas decorativas o jardines de los establecimientos.

Seguridad:

La Hacienda Hualilagua no cuenta con las seguridades necesarias para brindar las mejores condiciones tanto a los empleados, huéspedes y vecinos, por otro lado los otros dos establecimientos tienen todos los elementos necesarios como un botiquín de primeros auxilios equipado con materiales y medicinas necesarias, alcohol, gasas, pastillas para el mareo, etc.; equipos y sistemas de detección de incendios con extintores. Además, mantienen a disposición de los clientes y personal los números de emergencia; su personal está capacitado para atender cualquier emergencia que se presente porque ellos saben como actuar o que hacer al momento de que algún turista o alguien del mismo personal tengan alguna caída, fractura, quemadura, etc. Hay una falla en que no existen áreas y servicios especiales para personas de la tercera edad y con capacidades especiales.

Suministros y proveedores:

En este punto los establecimientos mantienen buenas relaciones con proveedores que entregan productos de calidad, empaquetados con sellos de seguridad, etc. que emplean buenas prácticas ambientales y sociales, en su mayoría que no son de la misma localidad y adquiriendo suministros amigables con el ambiente siempre que es posible como papel reciclado, madera certificada, alimentos orgánicos, etc.

Responsabilidad social y organizacional:

En lo que respecta a responsabilidad social de cada establecimiento se ha podido lograr que ellos realicen acciones de sensibilización y capacitación turística hacia la población local, hacen partícipes a las comunidades de las actividades con los turistas y de esta manera el cliente se informa sobre el compromiso que los prestadores de servicios tienen con la protección del ambiente, el apoyo al desarrollo de las comunidades y mejoras en la calidad del servicio.

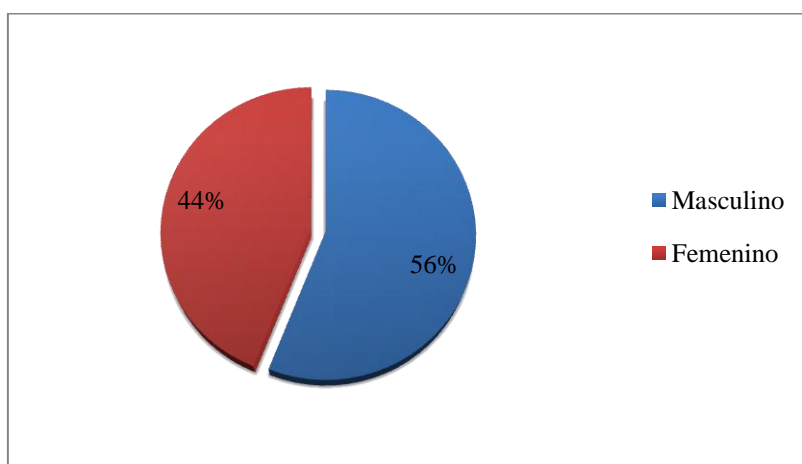
3.2.2 ENCUESTAS A TURISTAS

Estos fueron los resultados de la aplicación de las encuestas realizadas a turistas nacionales y extranjeros durante un período de 3 meses a todos los turistas que llegaban a los establecimientos durante ese tiempo. (Ver ANEXOS 1, 2)

1. Género

La mayoría de personas que vienen a los establecimientos turísticos investigados son de género masculino total 158 personas correspondientes al 56% y una minoría de mujeres con el 44% es decir sólo 124 personas. Dentro de los turistas extranjeros se evidencian más la presencia del género masculino que del femenino

GRÁFICO 10: GÉNERO



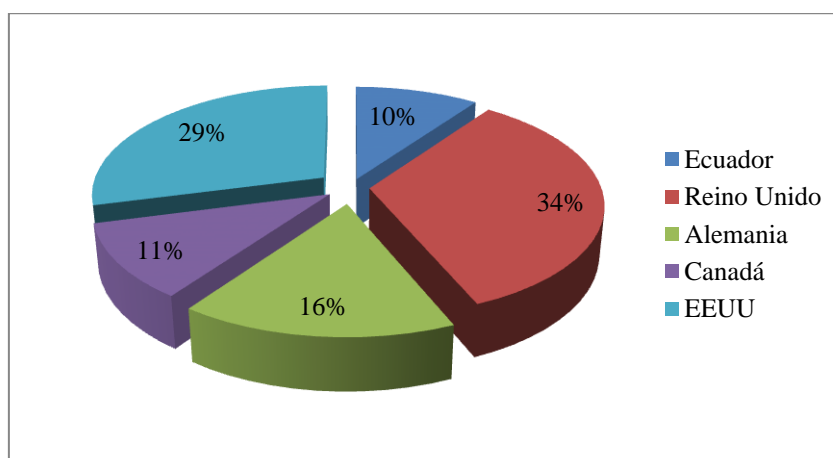
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

2. País de residencia:

Se evidencia que hay mucha diversidad con respecto al país de residencia de los turistas que en su gran mayoría son turistas extranjeros. Aquí se destaca principalmente Reino Unido con el 34% es decir 95 personas, seguido de EEUU con el 29% siendo 82 turistas, Alemania tiene un porcentaje del 16% con 46 personas, Canadá con el 11% es decir 31 personas y finalmente el turista nacional con el 10% siendo sólo 28 personas.

GRÁFICO 11: PAÍS DE RESIDENCIA



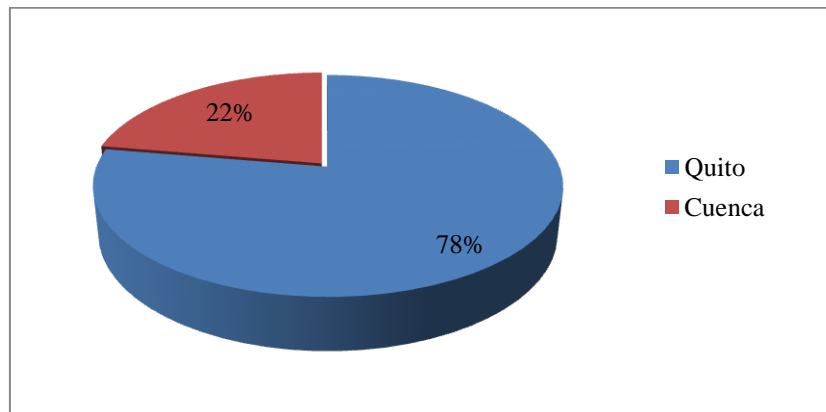
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

3. Lugar de procedencia (de donde arriba antes de llegar a este sitio):

Aquí se puede ver que la mayoría de turistas es decir el 78% proceden de la capital, (Quito), antes de llegar a estos establecimientos, y sólo el 22% de turistas proceden de la ciudad de Cuenca.

GRÁFICO 12: LUGAR DE PROCEDENCIA



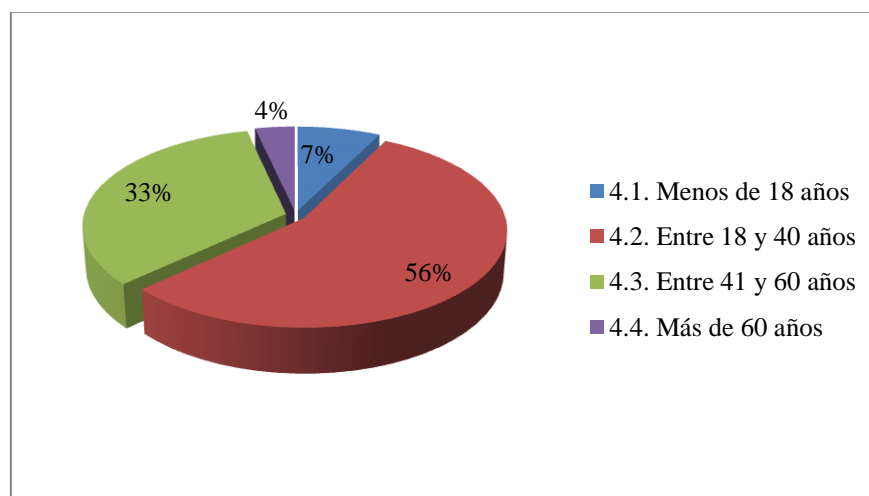
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

4. Edad:

Dentro de este parámetro se puede evidenciar que existe un porcentaje mayor del 56% en el rango de edad que va entre los 18 y 40 años que representa a turistas relativamente jóvenes, a este rango le sigue el 33% que va entre los 41 y 60 años, quedando al final los rangos de menos de 18 años con el 7% y finalmente el de más de 60 años con el 4%.

GRÁFICO 13: EDAD



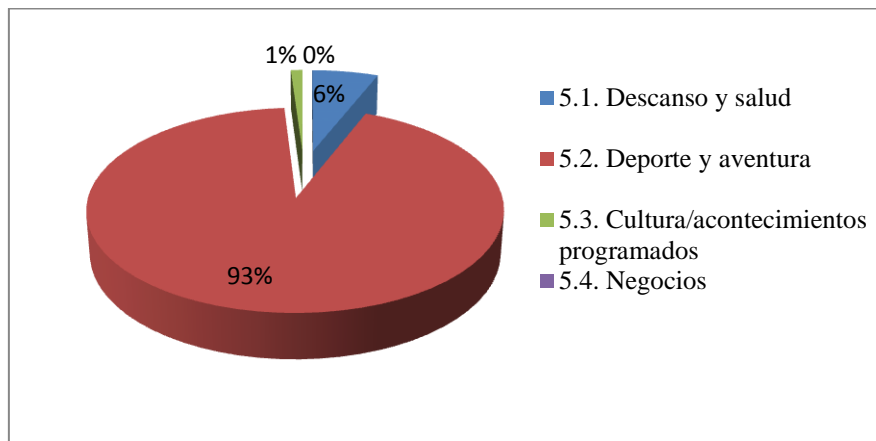
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

5. ¿Cuál fue el motivo PRINCIPAL de su visita a esta zona?

La motivación de viaje predominante dentro de las encuestas fue el deporte y la aventura con el 93% es decir 262 personas siendo un mayoría considerable, frente a porcentajes menores para el descanso y la salud con el 6% sólo 17 personas; aún mucho menor están los acontecimientos programados con solo el 1% sólo 3 personas y ningún valor para la motivación por negocios.

GRÁFICO 14: MOTIVACIÓN DE VIAJE



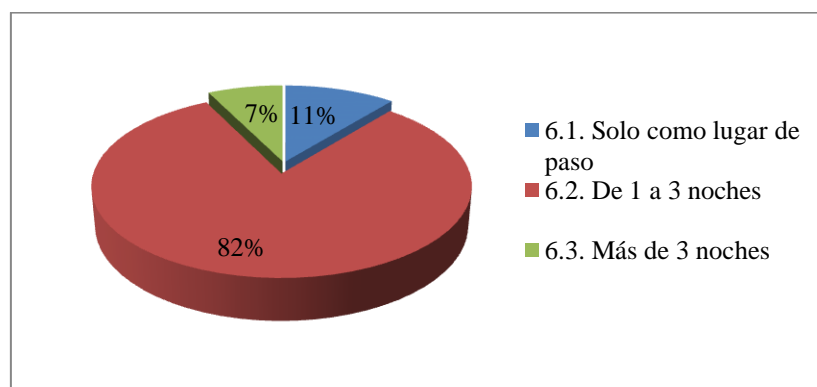
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

6. ¿Cuánto tiempo ha considerado permanecer en este establecimiento?

Los turistas que se destacan en este aspecto tienen un tiempo de pernoctación de 1 a 3 noches con un porcentaje del 93% (230 personas). Adicionalmente se tiene un 11% de turistas (31 personas) que se quedan en los establecimientos como lugares de paso. Para quedarse más de 3 noches hay sólo un 7% (21 personas).

GRÁFICO 15: PERMANENCIA EN EL ESTABLECIMIENTO



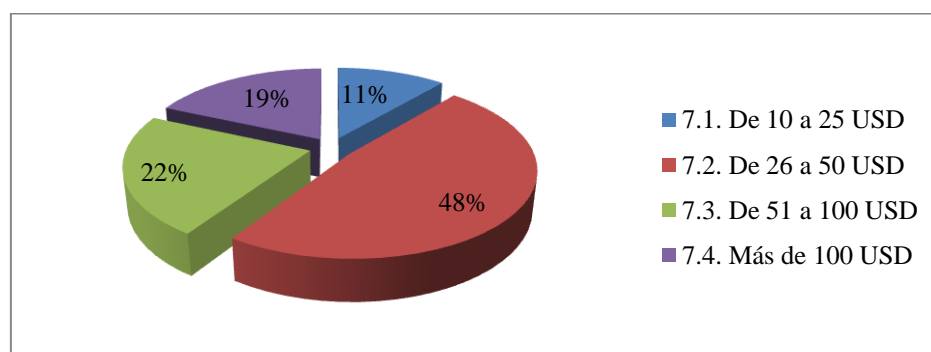
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

7. ¿Cuánto suele gastar cuando visita lugares como este?

En lo que se refiere a gasto, este tipo de turistas en un 48% gastan entre 26 y 50 USD, el 22% entre 51 y 100 USD, el 19% más de 100 USD y de 10 a 15 USD el 11%.

GRÁFICO 16: CAPACIDAD DE GASTO



Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

8. ¿Qué tan importantes son para usted los siguientes atributos de este negocio? Marque con una X siendo 5 el más importante y 1 el menos importante.

Se pudo verificar que para los turistas, los aspectos más importantes son los servicios y las instalaciones a la par con el cuidado del ambiente, a estos atributos les siguen el precio y la ubicación.

TABLA 7: ATRIBUTOS DEL NEGOCIO

ASPECTO	1	2	3	4	5
1.1. Precio				X	
1.2. Ubicación				X	
1.3. Cuidado del Ambiente					X
1.4. Servicios e instalaciones					X
1.5. Otro (especifique)					

Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

TABLA 8: EVALUACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIOS	Muy bueno 5	Bueno 4	Regular 3	Malo 2	Muy Malo 1	No usó el servicio 0
9. Alojamiento						
9.1. Ambiente y decoración	X					
9.2. Cortesía y amabilidad en la recepción	X					
9.3. Limpieza en las habitaciones		X				
9.4. Comodidad de la habitación		X				
10. Alimentación						
10.1. Variedad en la comida		X				
10.2. Rapidez en el servicio		X				
10.3. Higiene del personal	X					
10.4. Presentación y calidad de los platillos	X					
11. Recreación/Actividades						
11.1. Seguridades necesarias para realizar las actividades		X				
11.2. Asistencia por parte del personal		X				
11.3. Buen estado del equipamiento para las actividades		X				
11.4. Calidad de la información recibida		X				

Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

Evaluación de servicios que recibe:

En lo que respecta al alojamiento las personas opinaron que la cortesía y la amabilidad en la recepción fue lo que estuvo mejor y se destacó, es decir que se sintieron muy bien atendidos por parte del personal y los dueños ya que en estos lugares los mismos dueños son quienes trabajan con el cliente directo brindándoles una atención más personalizada, seguidos están la limpieza y comodidad en las habitaciones logrando el bienestar de los turistas para una buena estadía, al final se coloca el ambiente y la decoración que en estos casos son muy rústicas por ser casas tipo hacienda con elementos decorativos característicos de la cultura chagra

En la alimentación lo que más se destacó fue la higiene del personal al momento de servir los alimentos, al igual que los turistas calificaron muy bueno la presentación al momento de servir los alimentos y la calidad de los platillos, por otro lado la rapidez con la que se brinda el servicio también es un factor valorado como bueno, finalmente la variedad de los platillos y del menú a la hora de servir de igual forma fue buena.

Para recreación y actividades los turistas opinaron que la calidad de la información recibida, el buen estado de los equipos para las actividades, la asistencia por parte del personal y brindar las seguridades necesarias para realizar las actividades son calificadas como buenas y que hacen falta mejorar.

12. ¿Cuál cree usted que es el aspecto más importante a la hora de cuidar el ambiente?, evalúe del 1 al 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante

Dentro del cuidado del ambiente, los turistas han mencionado que lo más importante es el control del consumo de la energía, el reciclaje que es alternativa de disminución de la contaminación y fundamental también que exista educación ambiental; a estos aspectos les sigue el manejo del recurso agua y el manejo de los residuos.

TABLA 9: CUIDADO DEL AMBIENTE

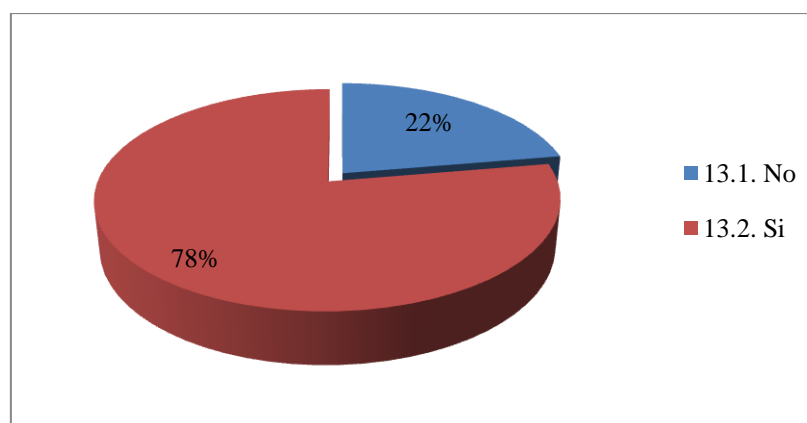
CATEGORÍAS	1	2	3	4	5
12.1. Manejo del Recurso Agua			X		
12.2. Consumo de Energía				X	
12.3. Manejo de residuos			X		
12.4. Reciclaje				X	
12.5. Educación Ambiental				X	

Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

13. ¿Estaría usted dispuesto a contribuir con un valor adicional a cambio de que este establecimiento demuestre que tiene un cuidado del ambiente?

La mayoría de personas manifestó que sí aportaría con un porcentaje adicional en el precio que ellos pagan normalmente, es decir un 78% (219 personas). Sólo un 22% es decir 63 personas no lo harían ya que consideran que el cuidado del ambiente es responsabilidad propia de cada establecimiento

GRÁFICO 17: CONTRIBUCIÓN ADICIONAL PARA EL AMBIENTE

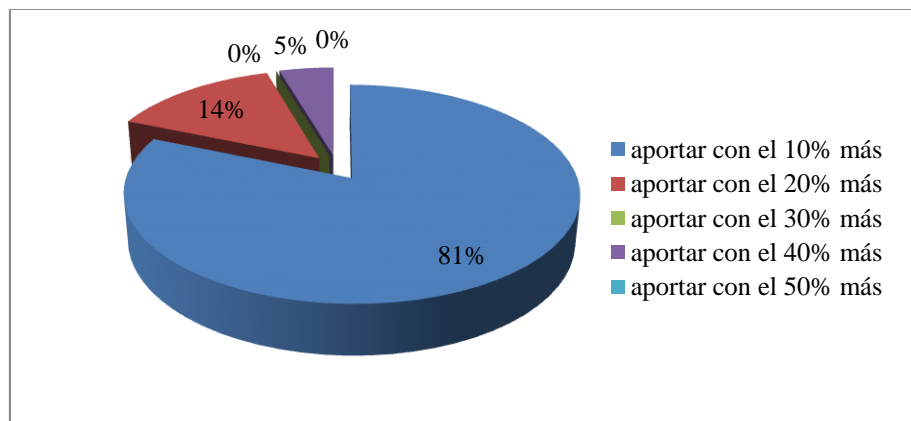
Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

¿En qué porcentaje adicional?

El porcentaje adicional predominante que los turistas estaría dispuestos a pagar para que exista un mejor cuidado del ambiente en los establecimientos es del 10% que son 178 personas y representa un 81% del total de encuestados, seguido del 14% de encuestados (31 personas) que aportarían con un adicional del 20%, después tenemos un 5% de encuestados que son 10 personas quienes contribuirían un porcentaje adicional del 40% y por último, no existen porcentajes para los valores adicionales entre el 30% y 50% como se muestra en la gráfica.

GRÁFICO 18: PORCENTAJE ADICIONAL PARA EL AMBIENTE



Fuente: Encuestas a turistas (2013)

Autor: Viviana Mateus

3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para iniciar con el análisis se debe destacar el perfil del turista. Aquí se evidencia que la gran mayoría son turistas extranjeros relativamente jóvenes de entre 18 y 40 años, notándose más hombres que mujeres.

Llegan de diferentes países de América del norte y Europa para venir a nuestro país a realizar deportes extremos y disfrutar del turismo de aventura contratando los servicios de los establecimientos investigados a través de paquetes turísticos ya armados de 1 a 3 o más noches de alojamiento en las agencias de viajes que existen en Quito y Cuenca siendo esas ciudades de donde provienen los flujos turísticos más importantes desde donde se distribuyen los turistas hacia el destino, por esta razón la capacidad de gasto de los turistas se reduce porque ya todo está prepagado.

Dentro de estos resultados también se pudo notar que los establecimientos trabajan muy poco con turistas nacionales, más bien sólo con extranjeros porque los valores que ellos cobran por sus servicios son dirigidos a este tipo de segmentos de mercado y el turista nacional no está acostumbrado a pagar un precio muy elevado para hacer turismo interno, además que los establecimientos trabajan con intermediarios, es decir las agencias de viajes y casi no lo hacen con clientes directos.

Por otro lado, de acuerdo con los resultados obtenidos a través de las encuestas a los turistas y relacionándolo con cada uno de los aspectos de las listas de chequeo de los prestadores de servicios, podemos destacar que los turistas si le dan mucho interés a la gestión ambiental interesándose en aspectos como: el agua, la energía, los residuos y la educación ambiental, en la gestión cultural porque toman mucho en cuenta la información que obtienen sobre el potencial cultural de las comunidades cercanas con las tradiciones y costumbres que aún se mantienen y finalmente aunque la gestión organizacional no sea un factor que el turista lo evalúe de forma directa, si se puede notar como la buena organización puede brindar satisfacción al cliente.

De estos aspectos considerados por los turistas, los establecimientos tienen varias debilidades que necesitan ser corregidas como se describen a continuación:

3.3.1 EN GESTIÓN AMBIENTAL:

El mantenimiento de estos establecimientos turísticos y sus alrededores es fundamental ya que al encontrarse dentro de áreas naturales cercanas como: el Cotopaxi, Corazón, Illinizas, están obligados a tenerlos bien conservados en armonía con la comunidad, trabajando en conjunto para dar a conocer al turista estos lugares en su estado natural.

- En lo que respecta al agua, los establecimientos tienen suficiente disponibilidad de este líquido vital, incluso uno de ellos tiene agua directamente de una vertiente, sin embargo ningún establecimiento a implementado alternativas de ahorro y conciencia para prevenir desperdicios innecesarios del agua, así como tampoco han instrumentado formas de reutilización de las aguas servidas y registros del consumo del agua con un control y seguimiento adecuados.
- En energía es donde los prestadores de servicios deben poner mayor atención haciendo que se pueda generar un ahorro considerable logrando aprovechar al máximo la luz natural, utilizar herramientas que puedan controlar el consumo de la energía con un registro apropiado y pensando en invertir en energías renovables contando con el apoyo de los clientes preocupados por el consumo de la energía y que están de acuerdo en dar un porcentaje adicional económico a cambio de que estos prestadores de servicios logren tener mayores cuidados con el ambiente.
- Para el manejo de residuos estos prestadores de servicios deben plantearse formas de reciclaje que no lo tienen como el de las 3 R: reducir, reutilizar y reciclar aprovechando los residuos generados por la actividad en lugar de desecharlos siempre teniendo un manejo adecuado de los residuos considerados peligrosos, esto se lo puede lograr porque los turistas consideran que el reciclaje sí es una herramienta fundamental a la hora de cuidar el ambiente, en ese sentido las prácticas de aprovechamiento de residuos para abono natural como compost u otras técnicas similares vendrían muy bien en estos sitios para lograr que sus tierras sean mucho más fértiles.

- Es fundamental tomar en cuenta la educación ambiental dentro de los establecimientos turísticos que estamos investigando porque carecen de elementos que eduquen a sus clientes y empleados sobre cuidado del ambiente como por ejemplo rotulación e información necesaria para este tema que ayuda a crear conciencia para un mejor desarrollo de la actividad turística, dándoles los parámetros necesarios para que cuiden el entorno y a su vez las áreas naturales que van a visitar a través de las regulaciones de cada área protegida que se visita, los turistas como tal también están de acuerdo que la educación ambiental es significativa para conservar el ambiente y le dan mucha validez e importancia.

3.3.2 EN GESTIÓN SOCIOCULTURAL:

La parte cultural es la que está más arraigada en estos establecimientos turísticos porque están llenos de conocimientos, de costumbres y tradiciones de la localidad que se han mantenido hasta el día de hoy gracias al interés del turista por conocer esa esencia que caracteriza al sector, a pesar de eso aún es necesario que los establecimientos brinden mayor apoyo a las comunidades aledañas para que puedan desarrollarse.

Dentro de la cultura local aún hace falta que los establecimientos apoyen y promocionen las actividades sociales, deportivas, artísticas, etc. para que los turistas conozcan de todas las actividades que pueden realizar en el sector con el fin de promocionar al destino en conjunto y ellos se interesen más en conocerlo; de igual forma en la promoción que haya por parte de los establecimientos se debe colocar información cultural para que los turistas se enteren un poco más sobre el sitio que van a visitar.

Para el desarrollo local se han dado muchas limitaciones y poco apoyo de parte de los prestadores de servicios turísticos que no consideran a la población local al momento de contratar personal, no participan con iniciativas de las comunidades aledañas apreciando los emprendimientos que se realizan en el Cantón como micro, pequeñas y medianas empresas con el fin de crear nuevas fuentes de empleo, todo esto no lo muestran al turista como parte de este conocimiento e información importante que debe conocer el cliente que llega a estos lugares y que puede ayudar a surgir la economía del lugar.

3.3.3 EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL:

Si bien es cierto la gestión organizacional es un aspecto interno de cada establecimiento y los turistas no lo aprecian de forma directa, no deja de ser uno de los más importantes porque aquí se desarrollan factores que hacen que el servicio sea de calidad, llevando a la empresa al éxito o fracaso.

Dentro de las evaluaciones del servicio que se realizó a los turistas se pudo notar que ellos le dan importancia a factores como:

- Satisfacción del cliente
- Higiene y mantenimiento del establecimiento
- Atención al cliente
- Seguridad

La satisfacción del cliente debe ser tomada en cuenta no sólo con los comentarios que emiten las agencias de viajes que son quienes contratan los servicios de estos establecimientos sino también se debe realizar una evaluación al cliente directo frente a los servicios que fueron brindados en ese momento, en este caso lo pudimos verificar a través de encuestas, pero deben haber libros de sugerencias o reclamos que darán las pautas necesarias para poder cumplir con las necesidades del turista y que sus comentarios sean atendidos a fin de lograr dar un servicio de calidad. Esto debe estar a cargo de una persona responsable del monitoreo de la satisfacción del cliente.

En referencia al segundo factor, los establecimientos han manejado correctamente el tema de higiene y mantenimiento en las instalaciones. .

El recurso humano es quien proporciona el servicio al cliente y cuenta con todos los beneficios de ley correspondientes, pero los establecimientos no les otorgan sus funciones con claridad a través de los respectivos manuales de cargo, por otro lado el personal también no cuenta con un programa sostenido de capacitación y no solo en atención al cliente sino también en conocimientos como: cultura general, idiomas (al menos el más demandado por los clientes), etc. de igual forma no está teniendo motivaciones e incentivos que lo hacen trabajar mejor con todos los beneficios y facilidades correspondientes; hay que destacar que muy poco personal está preparado frente a cualquier emergencia que se presente no solo con los clientes sino también con el mismo personal que labora en estas empresas.

En lo que se refiere a seguridad esto está relacionado con el servicio que se oferta como en este caso la motivación de viaje predominante para los turistas es el deporte y la aventura con actividades como: caminatas, cabalgatas y principalmente el ascenso a las montañas más cercanas; la tranquilidad de contar con el equipo adecuado que brinde las seguridades necesarias para realizar estas actividades y que los establecimientos cuenten con personal que esté preparado para atender cualquier emergencia es fundamental, así como dotar al establecimiento de extintores y salidas de emergencia con señalética básica hacen que el turista se sienta convencido de que el servicio que esta recibiendo es de calidad.

3.3.4 IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS CRÍTICOS

A partir de la evaluación y análisis antes realizado se establece un plan de acción orientado a cubrir las deficiencias encontradas en los establecimientos, por lo que se establece ciertas modificaciones en la matriz de buenas prácticas para priorizar las acciones en base a los aspectos críticos identificados en el proceso de evaluación.

Se va a destacar en la gestión ambiental, el ahorro del agua y la energía con registros escritos y rotulación que incentive al ahorro, mejor manejo de desechos con políticas ambientales; en la gestión sociocultural manejarse con políticas socioculturales de conciencia social, y en la gestión organizacional mejorar la seguridad e higiene en el trabajo, tener políticas empresariales, programas de incentivos y uniformes con distintivos para el personal, entre otros aspectos.

CAPITULO IV

ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

4 PLAN DE ACCIÓN

Basándose en el “*Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible una guía para el pequeño y mediano empresario*” de Rain Forest Alliance (2004), el propósito de esta selección es identificar los principales elementos que se deben considerar en la propuesta de buenas prácticas hecha en el ámbito del turismo sostenible; además se hace una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados para estas empresas que incursionan en el área de turismo sostenible y desean mejorar sus estándares administrativos de acuerdo con mecanismos ya existentes o desarrollar unos propios a partir de la experiencia de otros. A continuación, se presentan alternativas de cómo se pueden implementar las buenas prácticas de manejo en las distintas gestiones de la empresa.

4.1 OBJETIVO PRINCIPAL:

Realizar un plan de acción para mejorar el desempeño y la sostenibilidad de los prestadores de servicios turísticos del Cantón Mejía a través de la propuesta de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

4.2.1 **Objetivo 1.** Mejorar el desempeño de los prestadores de servicios.

1. **Act. 1:** Capacitación en temas de buenas prácticas de turismo, y atención al cliente al personal que labora en los establecimientos.

Subactividades de la actividad 1.

- 4.2.1.1.1 Elaborar un programa de capacitación sobre turismo sostenible y el funcionamiento de los establecimientos que manejan buenas practicas de turismo para que todo el personal conozca y puedan participar e involucrarse. (Ver ANEXO 4).

- 4.2.1.1.2 Capacitar al personal en distintas áreas de acuerdo con el contenido del programa.
 - 4.2.1.1.3 Evaluar el nivel de aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el programa de capacitación
2. **Act. 2** Realizar un análisis de situación en lo referente a la prestación de servicios en los establecimientos involucrados y creación de herramientas que permitan medir la percepción de los visitantes.

Subactividades de la Actividad 2

- 4.2.1.2.1 Conformar un equipo de aplicación y monitoreo de buenas practicas
 - 4.2.1.2.2 Recopilar la percepción de los clientes en relación a los servicios recibidos a través de encuestas al finalizar la visita.
 - 4.2.1.2.3 Crear herramientas que permitan al visitante dar recomendaciones o sugerencias a la empresa.
 - 4.2.1.2.4 Recomendar a quienes toman las decisiones del establecimiento, la implementación de sugerencias emitidas por los visitantes
- 4.2.2 **Objetivo 2.** Mejorar el desempeño ambiental de los establecimientos.

Act. 1. Uso eficiente del agua

Subactividades

- 1. Señalizar en las habitaciones la opción de utilizar sus sábanas y toallas por más de una noche.

2. Realizar mantenimientos periódicos para evitar la aparición de goteras y filtraciones en las distintas áreas y dependencias del lugar. (Ver ANEXO 5)
3. Instalar temporizadores para limitar el consumo de agua en baños y cocina.
4. Implementar un sistema eficiente de riego en los jardines reutilizando las aguas grises.
5. Contar con un sistema de recolección de aguas lluvia para ser reutilizada, aprovechándola para el consumo doméstico de forma adecuada.
6. Monitorear el consumo de agua y el ahorro logrado (Ver ANEXO 6)

Act. 2 Uso eficiente de la energía

Subactividades

7. Señalizar el uso eficiente de la energía en las habitaciones.
8. Llevar registro de los consumos totales de energía, realizar mantenimientos periódicos y establecer metas de ahorro. (Ver ANEXOS 6, 7)
9. Aprovechar al máximo la luz natural y pintar techos y paredes de colores claros.
10. Instalar reguladores de luz (dimmer) y sensores de movimiento.
11. Utilizar ampolletas de bajo consumo energético.

Act. 3. Lograr una adecuada gestión de los residuosSubactividades

12. Concientizar al personal y a los visitantes sobre la importancia de reducir, reciclar y reutilizar los desechos con rótulos didácticos.
13. Disponer de contenedores separados para depositar los diferentes residuos.
14. Construir una compostera en sitios específicos de los establecimientos seleccionados dándole un adecuado manejo a los desechos orgánicos y obtener abono natural.

4.2.3 Objetivo 3. Mejorar el desempeño de los establecimientos en el aspecto sociocultural.

1. **Act 1.** Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local.
2. **Act 2.** Integrar la oferta cultural a los programas que se ofrecen a los huéspedes.
3. **Act 3.** Promover la compra de productos locales mediante folletos y otros medios de información.

4.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TABLA 10: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes				Presupuesto
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Objetivo 1. Mejorar el desempeño de los prestadores de servicios.													
• <i>Act1.</i> Capacitación en temas buenas prácticas de turismo, y atención al cliente al personal que labora en los establecimientos (Para este caso el costo está en función a 32 horas pedagógicas y materiales)													2200.00 USD
• <i>Act2.</i> Realizar un análisis de situación en lo referente a la prestación de servicios en los establecimientos involucrados y creación de herramientas que permitan medir la percepción de los visitantes.													200.00 USD
Objetivo 2. Mejorar el desempeño ambiental de los establecimientos.													
• <i>Act 1.</i> Uso eficiente del agua													500.00 USD
• <i>Act 2.</i> Uso eficiente de la energía													400.00 USD
• <i>Act. 3</i> Lograr una adecuada gestión de los residuos													200.00 USD
Objetivo 3. Mejorar el desempeño de los establecimientos en el aspecto sociocultural.													
• <i>Act 1</i> Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local													50.00 USD

Uso eficiente del agua	Impacto ambiental	Litros / agua	-20%	-----	500
Uso eficiente de la energía	Impacto ambiental	Kw/hora	-30%	-----	400
Lograr una adecuada gestión de los residuos	Impacto ambiental	Kg de residuos	+15%	-----	200
Contar con un calendario actualizado de eventos culturales y sociales a nivel local	Publicidad	No. de ejemplares Al menos 5 por sitio	5	10	50
Integrar la oferta cultural a los programas que se ofrecen a los huéspedes.	Publicidad	Porcentaje de participación	25%		150
Promover la compra de productos locales mediante folletos y otros medios de información.	Publicidad	No. De Folletos	100	6	600
<u>TOTAL</u>					4300

Fuente: Alternativa Consultoría e Innovación (2014)

Autora: Viviana Mateus (2014)

4.5 SUGERENCIAS

De acuerdo con la importancia tanto para los establecimientos como para los turistas que arriban a ellos, se considera que las actividades deben ser implementadas en el orden de prioridad en el que vayan apareciendo, en este caso el ámbito ambiental, de la mano con la gestión del desempeño de los establecimientos con la capacitación para el personal sobre los cambios que se realizarían a lo largo de este proceso y finalmente no dejar de lado la parte cultural que es la esencia misma del atractivo turístico del cantón.

Para esto se describen a continuación varias sugerencias de buenas prácticas que se pueden proporcionar para ir implementándose en cada una de estas empresas.

4.5.1 AMBIENTE

Uso Eficiente del Agua

- Llevar un registro mensual del consumo de agua con su respectivo costo, tomando en cuenta la información básica que se muestra en el recibo del servicio, o con datos que se recolectan mensualmente para los que utilizan una fuente de agua propia. (Ver ANEXO 5).
- Realizar revisiones y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones de agua al menos una o dos veces al mes con un encargado que pueda darle seguimiento y se controle lo más pronto en caso de daño. (Ver ANEXO 6).
- Durante la primera semana se pueden establecer planes o directrices operativas para el uso eficiente del agua, principalmente en las labores de limpieza, lavandería, preparación de alimentos, mantenimiento de áreas verdes, etc. Por ejemplo:
 - Reutilizar el agua de la lavandería para labores de limpieza de las instalaciones, tales como lavado de paredes, etc.
 - Dejar las labores de riego de áreas verdes para el final de la tarde o para la noche para evitar el desperdicio por evaporación.
 - Utilizar preferiblemente aspersores o sistemas de goteo para las labores de riego.
 - En sitios donde las condiciones lo permitan, captar y utilizar el agua de lluvia.

TABLA 12. USOS DEL AGUA

Categorías de uso	USOS DEL AGUA		AHORROS DE AGUA	
	Gastos (litros)		Sugerencia	Ahorro (litros)
Beber	3	Necesidad diaria		
Sanitario	20	Aparato por desagüe	Control de volumen	5
Lavado de dientes	4	Por 2 minutos	Cerrar la llave mientras se cepilla	3
Lavado de manos	2	Por 1 minuto	Cerrar la llave mientras se enjabona	1
Ducha	200	Por 5 minutos	Ducharse en 3 minutos	80
Lavado de ropa	120	1 carga	Lavar cargas grandes	20
Lavado de autos	400	15 minutos	Usar un balde o cubeta	390
Regado de jardines	250	25 litros x 10 metros	Usar plantas de poco consumo de agua	150

Fuente: Rainforest Alliance (2004)

- Considerar en el primer mes, el cambio de los dispositivos normales al uso de dispositivos especiales para reducir el consumo de agua en áreas claves tales como servicios sanitarios, duchas, lavamanos, etc.

GRÁFICO 19. DISPOSITIVOS MÁS COMUNES PARA EL AHORRO EFICIENTE DEL AGUA



Autora: Viviana Mateus (2014)

- Enseñar al personal e informar a los clientes sobre cómo ahorrar agua, poniendo rótulos discretos las primeras semanas, recordando cerrar las llaves de agua cuando no se están utilizando o invitando a los clientes a permitirle hacer cambios retardados de toallas y ropa de cama, por ejemplo.

GRÁFICO 20. RÓTULOS PARA LAS HABITACIONES



Autora: Viviana Mateus (2014)

Uso Eficiente de la Energía

- Revisar periódicamente, de una a dos veces cada mes, las instalaciones eléctricas de la empresa. Así se pueden encontrar a tiempo las conexiones en mal estado e interruptores defectuosos, evitando posibles accidentes, ahorrando en el consumo de electricidad y en reparaciones de la instalación o de aparatos eléctricos. Es muy importante desconectar primero el interruptor general, antes de efectuar cualquier reparación. (Ver ANEXO 6).
- Contar con un registro mensual del consumo de energía del mismo establecimiento, preferiblemente por área de servicio (lavandería, cocina, habitaciones, etc.). Se lo puede medir de dos maneras: utilizando el medidor o mediante la factura (recibo). (Ver ANEXO 7).
- Colocar las primeras semanas, rótulos informativos en las habitaciones y sitios visibles para fomentar conciencia en los clientes y empleados que apaguen la luz cuando no la necesiten. Los cargadores de baterías para teléfonos celulares, cámaras de video, equipos portátiles de comunicación y cómputo (lap top, ipad, ipod, etc.), consumen energía si se encuentran conectados, estén o no cargando.

GRÁFICO 21. RÓTULOS DIRIGIDOS A TURISTAS Y EMPLEADOS



Autora: Viviana Mateus (2014)

- Cambiar en un lapso de uno o dos meses la pintura de las paredes del establecimiento, donde se pueda, por colores más claros de preferencia los colores con un índice mayor de 70%, como se describe en el siguiente gráfico, para los lugares de máximo trabajo visual. Asimismo, considerar los colores claros para los pisos, el cielo raso, las puertas y para los muebles en general. Esto ayuda a aprovechar mejor la luz, tanto natural como artificial.

TABLA 13. LUMINOSIDAD DE UNA PARED DE ACUERDO AL COLOR

Blanco	80%	Dorado	53%
Marfil	77%	Gris mediano	44%
Amarillo	74%	Naranja	34%
Rosa	70%	Café	27%
Beige	68%	Rojo	20%
Gris Claro	64%	Marrón	14%
Amarillo limón	62%	Azul Oscuro	8%

Fuente: Rainforest Alliance (2004)

- Durante la primera semana, empezar a sustituir los focos incandescentes y los halógenos por lámparas ahorradoras (fluorescentes compactas), las cuales cuestan más, pero consumen cuatro veces menos energía y duran hasta diez veces más. Aplicar esta medida en todos los espacios donde sea posible, como son los pasillos, escaleras y parqueos. (No es recomendable para los baños, pues estas lámparas no se deben encender y apagar frecuentemente). Además no olvidar limpiar periódicamente focos y lámparas, pues el polvo bloquea la luz que emiten.

TABLA 14. COMPARACIÓN ENTRE BOMBILLAS INCANDESCENTES Y LÁMPARAS FLUORESCENTES COMPACTAS

	Lámparas	Bombillos	Fluorescente Compacto
Potencia	60 W	75 W	20 W
Intensidad Luminosa	900 Lúmenes	1200 Lúmenes	1200 Lúmenes
Duración Promedio	Mil horas	Mil horas	10 mil horas
Consumo de Energía con 5 horas de uso diario	9 Wkh/mes	11,25 Wkh/mes	3 kWh/mes

Fuente: Rainforest Alliance (2004)

- Pedir asesoramiento técnico luego de instalar los focos ahorradores para analizar la conveniencia de instalar interruptores de presencia en pasillos, escaleras y otros espacios, en función del costo de los mismos, de su instalación y/o la utilidad práctica en cada caso. Los dispositivos más comunes son: atenuador electrónico (dimmer) para graduar la luz al mínimo necesario, interruptores de presencia que encienden la luz sólo cuando detectan a las personas.

GRÁFICO 22. DISPOSITIVOS PARA AHORRO DE ENERGÍA



Autora: Viviana Mateus (2014)

Gestión de residuos

- Empezar a tener un adecuado almacenamiento de los insumos para evitar pérdidas de producto o compras innecesarias. (Ver ANEXO 8)
- En un las primeras semanas el personal debe aprender a reconocer y diferenciar los distintos desechos que se generan en la empresa para una buena gestión de residuos

en el proceso de reciclaje con la reducción, reutilización y reciclaje de los residuos sólidos para no desperdiciarlos. (Ver Anexo 9)

- Durante las primeras semanas, colocar recipientes diferenciados y señalizados para la separación de desechos sólidos y mantener registros de la generación de desechos elaborado por meses y dar limpieza del sitio de acopio de los mismos. (Ver ANEXO 10).
- En un lapso de quince días tener armada una compostera sencilla, básica y económica para la reducción y descomposición del material orgánico y que posteriormente servirá como abono para las mismas empresas. (Ver ANEXO 11).

4.5.2 ORGANIZACIÓN

Capacitación

- Todo el personal que tenga contacto con el cliente debe tener una capacitación integral por 3 meses que comprenda: procesos de inducción, códigos de ética y comportamiento, capacitación operativa, calidad del servicio, políticas de sostenibilidad (conservación de agua, energía, etc.), seguridad turística; primeros auxilios; cómo brindar información al turista, legislación laboral y turística y conocimientos básicos de la comunidad y el entorno; para que pueda cumplir varias funciones (personal multi o polifuncional); con ello se reducen la monotonía y los costos de operación, lo mismo que la rotación excesiva. (Ver ANEXO 4)
- Para reducir los costos que implican las capacitaciones se puede canjear capacitación por alojamiento y alimentación para los instructores y facilitar las instalaciones de la empresa para impartir los cursos.
- Durante y después de los 3 meses de capacitaciones, se debe evaluar en la práctica para constatar que lo recibido está dando frutos con todo el personal y si se refleja en la satisfacción de los clientes.

Percepción de los visitantes

- Las primeras semanas se puede crear una herramienta que permita a los turistas colocar sus recomendaciones y sugerencias, basada en los modelos de herramientas propuestas por Rainforest Alliance, y a través de una socialización del administrador con los empleados para enseñarles a utilizar la herramienta. (Ver ANEXO 12).
- Posteriormente en los siguientes meses se puede dar un seguimiento a estas recomendaciones y ponerlas en práctica especialmente las que resultan más repetitivas en la mayoría de clientes.

4.5.3 CULTURA

Cartelera cultural

- Para las primeras semanas se pueden preparar materiales que se vayan a utilizar para la realización de la cartelera informativa, se pueden emplear recursos y productos de bajo impacto como papel reciclado y analizar la información que se va a colocar, se puede ayudar de información proporcionada por el Municipio sobre el calendario de eventos culturales.
- Algunos mecanismos de comunicación podrían ser álbumes con fotografías que documentan las actividades realizadas en la empresa, documentación escrita sobre nuevos emprendimientos o negocios cercanos que los turistas pueden visitar.
- Colocar la cartelera en un espacio de fácil visualización para los visitantes y miembros de las empresas, este espacio puede estar situado donde los clientes se ubican a llenar las fichas de recomendaciones y sugerencias.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- El diagnóstico revela que estos establecimientos turísticos ubicados en diferentes zonas agroecológicas del Cantón Mejía ofrecen una experiencia de vida en comunión con la naturaleza, encontrándose en una diversidad de pisos climáticos que van desde los 1.100 msnm hasta 4.000 msnm aprox., razón por la cual resulta relevante que el proceso de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible se realice, porque a pesar de tener participación y facultad directa para decidir en la gestión de sus negocios turísticos y sobre sus territorios, no han visto mayores cambios respecto a los beneficios provenientes de la actividad turística que llevan a cabo ni manejan un proceso de implementación de buenas prácticas marcado o notorio en ninguno de los pilares de la sostenibilidad.

- Con la ayuda de varias herramientas de trabajo y apoyo por parte de quienes conforman la administración de los distintos establecimientos turísticos investigados, se logró identificar las condiciones en las que estos negocios se encontraban dentro del ámbito de buenas prácticas.

- De acuerdo con el perfil del turista y relacionándolo con cada uno de los aspectos de buenas prácticas para los prestadores de servicios turísticos, podemos destacar que los turistas si le dan mucho interés a la gestión ambiental interesándose en aspectos como: el agua, la energía, los residuos y la educación ambiental, la gestión cultural porque toman mucho en cuenta la información que obtienen sobre el potencial cultural de las comunidades cercanas con las tradiciones y costumbres que aun se mantienen y finalmente aunque la gestión organizacional no sea un factor que el turista lo evalúe de forma directa, si se puede notar como la buena organización puede brindar satisfacción al cliente.

- Con el apoyo de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, se adaptó una herramienta que permitió analizar la problemática, identificar y priorizar nudos críticos, y en base a este diagnóstico junto con la valiosa opinión del turista y de sus preferencias de acuerdo a su perfil, se facilitó una planificación técnica más efectiva y se seleccionaron las acciones más aptas para que puedan ser implementadas en un corto plazo, con una inversión menor, para efecto de réplica en los demás establecimientos turísticos que tiene el Cantón Mejía de acuerdo a su caracterización respectiva.
- Los establecimientos del Cantón que han sido objetos de estudio manejan ciertos parámetros de cuidado del ambiente dentro de sus políticas administrativas por el hecho de estar situados en lugares cercanos a las áreas naturales de importancia, pero aún no es suficiente, es por esto que los procesos de sostenibilidad son aún muy escasos sin tomar en cuenta que los turistas que llegan a estos sitios son personas preocupadas por el ambiente y que buscan de alguna forma contribuir a la conservación.
- En lo que se refiere al tema organizacional, los establecimientos tienen una gran deficiencia en este aspecto, si bien es cierto los contratos y la logística en su mayoría se manejan con intermediarios, no deja de ser fundamental la buena organización y el desempeño de la parte interna de las empresas para poder brindar un buen servicio, en estos sitios existe muy poco personal que esté capacitado, los administradores o dueños son quienes manejan los negocios y atienden al cliente directamente, puede ser beneficioso pero también es importante contar con empleados que pueda ofrecer el mismo servicio personalizado.
- La parte sociocultural no deja de ser la más importante en estos sitios ya que la cultura también es uno de los atractivos fundamentales del Cantón especialmente porque estos sitios guardan mucho contenido histórico, lleno de costumbres y tradiciones que se mantienen como esencia del sector y que atraen a los turistas que se interesan en ello.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

- Debe existir el compromiso por parte de los propietarios, líderes, gerentes o administradores de la empresa, siendo este el factor que determinará si todas las acciones planificadas van a ponerse en práctica y darán los resultados esperados, además de la creatividad que es la base para desarrollar alternativas y prácticas que ayudan a mejorar la operación turística frente al ambiente y la sociedad, promoviendo la participación del personal.
- Para crear conciencia y lograr la motivación de los trabajadores en las buenas prácticas, es importante que exista sensibilización sin dejar de lado la capacitación y el entrenamiento del personal para que sepan como se realizan; cabe resaltar que estos aspectos requieren de inversión y la mayoría de veces se los ignora aun cuando son primordiales.
- Pensando a corto, mediano y largo plazo, se deberían asignar recursos económicos y técnicos para la apertura a estas nuevas técnicas, métodos operativos y tecnologías limpias que beneficien a la empresa, además de establecer mecanismos de comunicación claros y efectivos en todos los niveles (trabajadores, clientes y proveedores) sin olvidar la socialización de los logros alcanzados, esto permitirá conservar a los clientes y acceder a otros mercados más específicos.
- No se debe dejar de lado a los clientes, se los debe educar para que busquen buenos servicios y empresas que manejen buenas prácticas como medio para diferenciar las operaciones que son legítimamente sostenibles de las que no lo son y que pudieran estar cometiendo errores y dañando el ambiente.
- Tomar muy en cuenta las sugerencias emitidas en este documento para el aspecto ambiental iniciando al menos el proceso de conciencia en turistas y empleados quienes van a ayudar a que el establecimiento se convierta en más sostenible, empezar a tomar el reciclaje como alternativa de ahorro, las inversiones que se realicen para el agua y la energía a mediano y largo plazo van a dar frutos reduciendo sus costos.

- Para la gestión organizacional de las empresas se pueden ir tomando de a poco las alternativas que se sugieren en el presente documento como parte de procesos a largo plazo ya que si bien es cierto este aspecto también es importante para el buen desempeño de estos establecimientos, no es uno de los más apremiantes o que requieran de un cambio drástico. A la vez que los mismos administradores pueden empezar a generar sus propias políticas, manuales de cargo, funciones para cada empleado, etc. conforme se vayan dando las necesidades y requerimientos.
- En lo que se refiere a la parte sociocultural se recomienda a los establecimientos que adicional a mantener las costumbres y tradiciones dentro de sus lugares de trabajo, tomen también muy en cuenta a las comunidades aledañas y la población local en general, brindándoles mayor apoyo impulsando sus iniciativas, actividades sociales, deportivas o artísticas, apreciando sus emprendimientos de micro, pequeñas y medianas empresas, de ser posible promocionarlas dentro de estos mismos prestadores de servicios turísticos con la finalidad de que se generen nuevas fuentes de empleo y aporten con ayuda al surgimiento de la economía del sector.

BIBLIOGRAFÍA

- ALTERNATIVA CONSULTORÍA E INNOVACION. (Enero de 2014).
www.alternativaconsultores.com.ec. Obtenido de www.alternativaconsultores.com.ec:
<http://www.alternativaconsultores.com.ec>
- Center for Responsible Travel. (2012). *Modelos Alternativos de Desarrollo y Buenas Prácticas para el Turismo Costero Sostenible*. Recuperado el febrero de 2013, de <http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Modelos%20Alternativos%20de%20Turismo%20Costero%20en%20Mexico.pdf>
- Crosby, A. (2010). *Elementos Básicos Para Un Turismo Sostenible en Las Áreas Naturales*. Madrid, España.
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos Básicos para un Turismo Sostenible en las Áreas Naturales*. Madrid: CEFAT.
- Desarrollo Turístico Local Grupo Consultor de Mejía. (Abril de 2009). *PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN MEJÍA*. Machachi, Pichincha, Ecuador.
- ECOLAP y MAE. (2007). *Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador*. Quito - Ecuador: ECOFUND FAN, DarwinNet, IGM.
- Federación de Municipios de la Región de Murcia. (2013). *Agenda 21 Local*. Recuperado el marzo de 2013, de <http://www.redmur21.com/info.asp?ipag=129>
- Heras, M. P. (2004). *Manual del Turismo Sostenible*. En M. P. Heras, *Manual del Turismo Sostenible*. Madrid: Aedos.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile. (Septiembre de 2011). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SECTOR TURÍSTICO*. Recuperado el 27 de Julio de 2012, de http://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/downloads/2011/12/1._Manual-Generico.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2004). *Desarrollo Sostenible del Turismo*. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Pérez de las Heras, M. (2004). *Manual del Turismo Sostenible*. Barcelona: Aedos S.A.
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR . (2010). *MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE*. Recuperado el 27 de Julio de 2012, de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/Gestion_Ambiental/Manual_Buenas_Practicas_Ambientales_Establecimiento_Hospedaje.pdf
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR. (2010). *GUÍA INTRODUCTORIA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SECTOR TURISMO*. Recuperado el 27 de Julio de 2012, de

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/Gestion_Ambiental/Guia_Buena_Practicas_Ambientales_Sector_Turismo.pdf

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y OMT. (2006). Por un Turismo más sostenible: Guía para responsables políticos . Madrid, España.

Programa de Turismo Sostenible Rain Forest Alliance. (2008). *BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE*. Recuperado el 28 de Julio de 2012, de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Travel Forever Global Sustainable Tourism Council. (2012). *Travel Forever Global Sustainable Tourism Council*. Recuperado el 23 de enero de 2013, de <http://www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-destinations.html>

Turismo Sostenible. (1995). *Carta del Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>

Turismo Sostenible. (s.f.). *Impactos Negativos del Turismo Convencional*. Recuperado el 02 de 02 de 2013, de <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=5>

Libros Electrónicos

- "Guía Básica de Autoevaluación en buenas prácticas, para la Gestión Ambiental y Organizacional de los establecimientos de alojamiento turístico"
Ministerio del Poder Popular para el Turismo (Venezuela)
Año 2008
- Basado en:
Buenas prácticas para turismo sostenible
Una guía para el pequeño y mediano empresario
Rainforest Alliance Año 2004

Sitios Web

- <http://es.shvoong.com/social-sciences/1744318-qu%C3%A9-es-el-m%C3%A9todo-cuantitativo/#ixzz22QuhoRnd>
- <http://definicion.de/metodo-inductivo/>

- <http://es.shvoong.com/social-sciences/1744318-qu%C3%A9-es-el-m%C3%A9todo-cuantitativo/>
- <http://medioambiente.ugtaragon.es/Publicaciones/GuiaBPMA2004.pdf>
- <http://boards4.melodysoft.com/cienciaysociedad/la-investigacion-documental-1705.html>
- <http://www.hualilagua.com/spanish/home.html>
- <http://www.hosteriagranjalaestacion.com/>
- <http://www.emprendoverde.cl/programas-de-certificacion-en-turismo-sostenible/>
- Desde Definición ABC:
<http://www.definicionabc.com/general/certificacion.php#ixzz322AN55Xk>

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS NACIONALES



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS NACIONALES

Le solicito comedidamente realice la presente encuesta que tiene fines investigativos y sus opiniones son de gran importancia y relevancia para el desarrollo de este proyecto

Por favor marque con una X según corresponda:

1. Género:
 - 1.1. Masculino.....
 - 1.2. Femenino.....

2. País de residencia:
3. Lugar de procedencia (de donde arriba antes de llegar a este sitio):.....

4. Edad:
 - 4.1. Menos de 18 años.....
 - 4.2. Entre 18 y 40 años.....
 - 4.3. Entre 41 y 60 años.....
 - 4.4. Más de 60 años.....

5. ¿Cuál fue el motivo PRINCIPAL de su visita a esta zona?
 - 5.1. Descanso y salud.....
 - 5.2. Deporte y aventura.....
 - 5.3. Cultura/acontecimientos programados.....
 - 5.4. Negocios.....

6. ¿Cuánto tiempo ha considerado permanecer en este establecimiento?
 - 6.1. Solo como lugar de paso.....
 - 6.2. De 1 a 3 noches.....
 - 6.3. Más de 3 noches.....

7. ¿Cuánto suele gastar cuando visita lugares como este?

7.1. De 10 a 25 USD ()

7.2. De 26 a 50 USD ()

7.3. De 51 a 100 USD ()

7.4. Más de 100 USD ()

8. ¿Qué tan importantes son para usted los siguientes atributos de este negocio?

Marque con una X siendo 5 el más importante y 1 el menos importante.

ASPECTO	1	2	3	4	5
8.1. Precio					
8.2. Ubicación					
8.3. Cuidado del Ambiente					
8.4. Servicios e instalaciones					
8.5. Otro (especifique)					

Por favor evalúe los siguientes servicios si los utilizó:

SERVICIOS	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No usó el servicio
9. Alojamiento						
9.1. Ambiente y decoración						
9.2. Cortesía y amabilidad en la recepción						
9.3. Limpieza en las habitaciones						
9.4. Comodidad de la habitación						
10. Alimentación						
10.1. Variedad en la comida						
10.2. Rapidez en el servicio						
10.3. Higiene del personal						
10.4. Presentación y calidad de los platillos						
11. Recreación/Actividades						
11.1. Seguridad necesarias para						

realizar las actividades						
11.2. Asistencia por parte del personal						
11.3. Buen estado del equipamiento para las actividades						
11.4. Calidad de la información recibida						

12. ¿Cuál cree usted que es el aspecto más importante a la hora de cuidar el ambiente?, evalúe del 1 al 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante

CATEGORÍAS	Evaluación
12.1. Manejo del Recurso Agua	
12.2. Consumo de Energía	
12.3. Manejo de residuos	
12.4. Reciclaje	
12.5. Educación Ambiental	

13. ¿Estaría usted dispuesto a contribuir con un valor adicional a cambio de que este establecimiento demuestre que tiene un cuidado del ambiente?

13.1. No ()

13.2. Si ()

¿En qué porcentaje?

13.2.1. 10 %	13.2.2. 20 %	13.2.3. 30 %	13.2.4. 40 %	13.2.5. 50 %

Si tiene algún comentario adicional por favor, escríbalo aquí

.....

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: ENCUESTAS PARA TURISTAS EXTRANJEROS**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL****SURVEYS FOR FOREIGN TOURISTS**

Dear Mr. / Mrs. / Ms. I request politely make this survey that aims to contribute to the improvement of the tourist service of this establishment. Your opinions are of great importance and relevance to the development of this thesis research project, for which I extend my thanks.

Please mark with an X as appropriate:

1. Gender:
 - 1.1. Male.....
 - 1.2. Female.....

2. Country of residence:

3. Place of origin (where up before you get to this site):

4. Age:
 - 4.1. Under 18.....
 - 4.2. Between 19 and 40 years.....
 - 4.3. Between 41 and 60 years.....
 - 4.4. Over 60 years.....

5. What was the MAIN reason for visiting this area?
 - 5.1. Rest and health.....
 - 5.2. Sports and adventure.....
 - 5.3. Culture / events scheduled.....
 - 5.4. Business.....

6. How long have you considered staying in this establishment?
 - 6.1. Just as a transit.....
 - 6.2. From 1 to 3 nights.....
 - 6.3. Over 3 nights.....

7. How much do you usually spend when you visit places like this?

7.1. From 10 to 25 USD ()

7.2. From 26 to 50 USD ()

7.3. From 51 to 100 USD ()

7.4. More than 100 USD ()

8. How important to you are the following attributes of this business?

Mark an X with 5 being the most important and 1 the least important.

CHARACTERISTIC	1	2	3	4	5
8.1. Price					
8.2. Location					
8.3. Environmental Care					
8.4. Services and facilities					
8.5. Other (specify)					

Please rate the following services if used:

SERVICES	Very Good	Good	Fair	Poor	Very Poor	Did not use the service
9. Accommodation						
9.1. Environment and design						
9.2. Courtesy and friendliness at the reception						
9.3. Cleaning rooms						
9.4. Comfort Room						
10. Feeding						
10.1. Variety in food						
10.2. Fast service						
10.3. Personal Hygiene						
10.4. Presentation and quality of the dishes						
11. Recreation / Activities						
11.1. Securities required to perform the						

activities						
11.2. Attendance by staff						
11.3. Good condition of the equipment for activities						
11.4. Quality of the information received						

12. What do you think is the most important aspect when it comes to caring for the environment?, Evaluate the 1 to 5 with 1 being the most important and 5 the least important

CATEGORIES	Evaluation
12.1. Water Resource Management	
12.2. Energy consumption	
12.3. Waste Management	
12.4. Recycling	
12.5. Environmental Education	

13. Would you be willing to contribute additional value to change this setting show that has a care for the environment?

13.1. No ()

13.2. Yes ()

What additional percentage?

13.2.1. 10 %	13.2.2. 20 %	13.2.3. 30 %	13.2.4. 40 %	13.2.5. 50 %

If you have additional comments, please write it here

.....

.....

.....

.....

***** THANKS FOR YOUR HELP *****

ANEXO 3: LISTA DE CHEQUEO PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

GESTION AMBIENTAL			
	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	Total de Indicadores	Calificación
1	MANEJO DEL RECURSO AGUA	8	
2	CONSUMO DE ENERGIA	11	
3	CONTROL FLORA Y FAUNA	4	
4	AREAS VERDES, JARDINES Y CONSERVACION	6	
5	MANEJO DE RESIDUOS	5	
6	CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN	6	
7	EDUCACION AMBIENTAL	5	
SUBTOTAL		45	

GESTION ORGANIZACIONAL			
	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	Total de indicadores	Calificación
1	LEYES Y NORMAS	6	
2	POLÍTICAS Y PLANES	5	
3	RECURSOS HUMANOS	8	
4	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	6	
5	COMUNICACIÓN Y MERCADEO	6	
6	HIGIENE Y MANTENIMIENTO	8	
7	SEGURIDAD	10	
8	SUMINISTROS Y PROVEEDORES	3	
9	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ORGANIZACIONAL	4	
SUBTOTAL		56	

GESTION SOCIOCULTURAL			
	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	Total de Indicadores	Calificación
1	CULTURA LOCAL	6	
2	DESARROLLO LOCAL	4	
SUBTOTAL		10	

TOTAL CALIFICACIÓN GESTION AMBIENTAL	
TOTAL CALIFICACIÓN GESTION ORGANIZACIONAL	
TOTAL CALIFICACIÓN GESTION SOCIOCULTURAL	
SUMATORIA TOTAL	

ESCALA DE VALORACIÓN	
VALOR PARA LAS RESPUESTAS	
SI	1
NO	0
ESCALA DE VALORACIÓN	
0-27	SIN INICIAR
28-55	INICIADO
56-83	COMPROMETIDO
84-111	AVANZADO

ANEXO 4: PLAN DE CAPACITACIÓN

La capacitación utiliza una mezcla eficaz de métodos de capacitación para cubrir las necesidades de diferentes estilos de aprendizaje y alcanzar los objetivos del aprendizaje, los estudiantes reciben retroalimentación constructiva sobre su desempeño, los participantes tienen tiempo para cumplir los objetivos del curso.

Los capacitadores aceptan retroalimentación de los participantes y utilizan esta retroalimentación para hacer mejoras al curso de capacitación, la capacitación se evalúa para medir hasta qué punto los capacitadores y estudiantes cumplieron los objetivos del curso. (NOBOA P. 2008)

✓ Pasos para Planificar un Curso de Capacitación.

- Definir el propósito del curso.
- Determinar las necesidades de los participantes.
- Definir los objetivos de la capacitación.
- Seleccionar el enfoque de la capacitación apropiado.
- Seleccionar los capacitadores.

- Seleccionar el lugar de la capacitación.
- Determinar la duración del curso de la capacitación.
- Seleccionar los métodos de capacitación.
- Seleccionar y adaptar los medios y materiales adecuados para la capacitación.
- Preparar el plan para la transferencia de capacitación.
- Preparar el plan para la evaluación.
- Elaborar el plan del curso de capacitación

✓ **Desarrollo de los temas**

MODULO 1: TURISMO SOSTENIBLE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema turístico • Turismo comunitario en el Ecuador: • Tipos de turistas y procedencia. • Productos turísticos
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos

MODULO 2: IDIOMAS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje de inglés • Niveles: básico e intermedio • Vocabulario específico
METODOLOGIA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: GESTION DE RIESGOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Introducción a la Gestión de riesgos • Condiciones de trabajo • Gestión de riesgos. • Prevención de incendios y uso de extintores • Plan de respuesta a emergencias • Factores de riesgos de Incendios • Repaso/ Entrenamiento Incendios • Simulacro en caso de emergencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 4: PRIMEROS AUXILIOS BASICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios básicos • Técnica de RCP • Maniobra Heimlich
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 5 : EDUCACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

- desechos de baño, etc.
- **Peligroso (color rojo):** baterías y pilas.

El personal debe capacitarse para que el proceso funcione, por ejemplo:

- **El las habitaciones:** para la limpieza de los cuartos, el personal debe tener diferentes fundas o contenedores para separar los residuos inorgánicos en la fuente, dependiendo de la cantidad y tipo de residuos.
- **En la cocina:** deben haber contenedores diferentes asignados con imágenes o colores para poder hacer la separación, adicionalmente sería importante almacenar en recipientes de vidrio las grasas usadas en la cocina.

TABLA 15. SEPARACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS

Tipo de residuo orgánico	Qué recolectar	Qué no recolectar	Disposición
Vidrio	Recipientes de cristal vacío como botellas, vasos de alimentos, botellas de cosmética, etc.	Cierres, tapas, porcelana, cerámica, bombillas, cristal de espejo, etc.	Los vidrios podrán ser dispuestos en cualquier tipo de contenedor
Papel	Periódicos, prospectos, libros, cuadernos, catálogos, cajas de cartón, etc.	Embalajes de congelación; de bebidas, papel pintado, papel higiénico, celofán, pañuelos de papel	El papel puede disponerse en contenedores cuadrados o cualquier tipo de contenedor
Metal	Latas de conservas; de bebidas, papel de aluminio, etc.	Latas de spray, laca con contenidos de restos (dependiendo del sitio de la disposición final)	Los metales pueden ser recolectados en cualquier tipo de contenedor cerrado
Plástico	Folio de plástico, botellas de plástico, embalajes en general, etc.	CD's, cables, etc.	Los plásticos pueden estar almacenados en cualquier tipo de contenedor
Tóxicos	Baterías, aceite usado, tubos fluorescentes, focos ahorradores, colores y barnices, desinfectantes, sustancias químicas, medicamentos, grasas, etc.	Productos de limpieza	Los residuos tóxicos deber ser separados en contenedores cerrados

Fuente: Rainforest Alliance ABR – Austria (2005)

ANEXO 10: CONTROL DE DESECHOS

RESPONSABLE FECHA		AREA VISITANTES	
TIPO DE RESIDUO	PUNTO DE GENERACION	CANTIDAD GENERADA KG	COMPARACION
ORGANICO			
PAPEL			
LATAS			
PLASTICO			
VIDRIO			
OTRO			

Fuente: Rainforest Alliance (2004)

ANEXO 11. COMPOSTAJE

Según Rainforest Alliance (2004), en general tratar los desechos orgánicos en contenedores de compostaje significa permitir que la naturaleza descomponga dichos desechos para convertirlos en humus.

Un contenedor de compostaje es nada más un almacenamiento en el que se depositaran los desechos orgánicos en contacto con la tierra para permitir el proceso natural a través de macro y microorganismos.

Normalmente esto funciona a través de dos o tres contenedores de compostaje, donde el material orgánico se traslada de un contenedor al otro.

Lo que puede ser compostado

- Desechos del jardín: Restos de cosecha de la verdura, corte de plantas vivaces, corte de césped y corte de prados, mala hierba, hojas y restos de raíz.
- Desechos orgánicos de la cocina: restos de verduras y alimentos crudos que no incluyan carne, huesos o grasa.
- Desechos domésticos orgánicos: Papel y cartón (excepto papel con impresión a color y papel brillante), lana, restos de cabellos, plumas o cenizas de madera.

Lo que no puede ser compostado

- Restos de platos cocinados, fritos o con mucha grasa. En pequeñas cantidades no afectan al compostaje, sin embargo en cantidades más significativas gestionan espacios sin aire provocando putrefacción.
- Carne, huesos y pescado pues estos producen malos olores y atraen animales.
- Los excrementos de animales domésticos y de personas.
- Ceniza y aserrín de madera tratada o aglomerados.
- Colas y barnices.
- El resultado de pasar la escoba pues lleva metales pesados.
- Nada que genere putrefacción.

En ningún caso pertenecen al contenedor de compostaje, materiales que no tiene la capacidad de putrefacción tales como: vidrio, metales, plásticos, papeles compuestos o recubiertos, contenidos de bolsas de aspiradora o resto de escoba, restos de pintura o aceites.

El tipo más sencillo de compostaje consiste en apilar el material orgánico compostable con una altura que no debe sobrepasar un metro aproximadamente. La altura es importante porque se necesita manejar un cierto peso para permitir los espacios de aire que permiten la descomposición. El ancho puede acomodarse a la necesidad de producción del material orgánico.

Construcción de un contenedor de compostaje de malla

Herramientas: Pinza

Materiales:

- Malla (aprox. 1m de ancho y 3.20m de longitud)
- Alambre (aprox. 1 m)

Pasos de la construcción:

1. Paso: Elegir una ubicación acomodada para el contenedor de compostaje
2. Paso: Extender la malla, enrollar la malla en forma circular y unir ambos fines
3. Paso: Usar el alambre por lo menos en tres puntos de la unidad: arriba, abajo y en el centro tapar la parte de arriba para evitar que la mezcla se pudra con el ambiente.

ANEXO 12. FICHA DE RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estimado cliente al poder darnos esta información nos permite mejorar nuestro servicio, por favor facilítenos un minuto de su tiempo y ayúdenos llenando la presente ficha.

ACTIVIDAD	Muy Buena	Buena	Mala
Al llegar al establecimiento, el personal lo atendió y recibió			
El servicio de alimentación fue			
El servicio de alojamiento fue			
La limpieza en las instalaciones fue			
La realización de las actividades fueron			

¿Qué fue lo que más le gusto de su estancia?

.....

¿El servicio cumplió con sus expectativas?

.....

Podría brindarnos algunas recomendaciones u observaciones para mejorar el servicio

.....

MUCHAS GRACIAS