

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS DE ECOTURISMO

Tema: “PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO
TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN
MIGUELITO CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”

Trabajo de Investigación
Previa a la obtención del Grado Académico de Magister en Gerencia de
Proyectos en Ecoturismo

Autora: Lcda. Lina Verónica Chiluiza Moposita

Directora: Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

Ambato - Ecuador

2012

Al Consejo de Posgrado de la UTA.

El tribunal receptor de la defensa del trabajo de investigación con el tema: **“PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentado por la Lcda. Lina Verónica Chiluiza Moposita y conformado por Dr. Mg. Marcelo Núñez Espinoza, Ing. Mg. Diego Melo Fiallos, Lcda. Mg. Noemy Gaviño Ortiz, Miembros del Tribunal, la Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López, Directora del trabajo de investigación y presidido por el Dr. José Romero Presidente del Tribunal; Ing. Juan Garcés Chávez Director del CEPOS-UTA, una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de investigación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....
Dr. José Antonio Romero
Presidente del Tribunal de Defensa

.....
Ing. Mg. Juan Garcés Chávez
DIRECTOR CEPOS

.....
Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López
Directora del Trabajo de Investigación

.....
Dr. Mg. Marcelo Núñez Espinoza
Miembro del Tribunal

.....
Ing. Mg. Diego Melo Fiallos
Miembro del Tribunal

.....
Lcda. Mg. Noemy Gaviño Ortiz
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **“PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, nos corresponde exclusivamente a: Lcda. Lina Verónica Chiluiza Moposita como Autora y a la Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López, Directora del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

.....

Lcda. Lina Verónica Chiluiza

Autora

.....

Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

Directora

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Lcda. Lina Verónica Chiluiza Moposita

AUTORA

DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación lo dedico a **Gustavo y María Soledad**, mis padres quienes son el pilar fundamental de mi vida y a Sandra y Paul mis hermanos, por haberme apoyado en cada una de las etapas de mi vida.*

Lina Verónica

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mi Padre Celestial por haberme dado los dones de: fortaleza para vencer los obstáculos y para levantarme de las caídas; de sabiduría para que en cada problema no viera la dificultad para retroceder sino una oportunidad para mejorar; y por haber bendecido mi vida haciendo que mis sueños se conviertan en realidad.

*Un agradecimiento de compromiso y lealtad a **Gustavo y María Soledad**, mis padres por haberme dado la vida y la oportunidad de llegar a ser una profesional gracias a su apoyo incondicional que desde niña me brindaron, y que sembraron en mi valores de amor, paciencia, responsabilidad pero sobretodo la perseverancia de luchar por mis ideales y la solidaridad porque siempre estará grabada la frase que me inculcaron con su ejemplo “El que no vive para servir....no sirve para vivir....”.*

También quiero agradecer a la Universidad Técnica de Ambato, institución respetable, acreditada que se ha convertido en mi segundo hogar, donde realice mis estudios de Pregrado y ahora de Postgrado por el apoyo incondicional a mis proyectos. A mi tutora la Dra. Rocío Núñez por sus ideas, apoyo y amistad. Y a mis amigos maestrantes, profesores y autoridades.

¡MUCHAS GRACIAS!

ÍNDICE DE GENERAL

A. PRELIMINARES

Portada	i
Al Consejo de Posgrado de la UTA.....	ii
Autoría de la Investigación.....	iii
Derechos del Autor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA	2
1.2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	4
1.2.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	5
1.2.4 PROGNOSIS	5
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES	6
1.2.6 .DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	6
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS	9
1.4.1 GENERAL.....	9
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	9

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	11
2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	12
2.4. FUNDAMENTACIÓN EPIDEMOLÓGICA	12
2.5. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA.....	13
2.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.7. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	16
2.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	17
2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE	18
2.8. HIPÓTESIS.....	48
2.9 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	48

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO	49
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2.1. De Campo	49
3.2.2. Bibliográfica-Documental.....	49
3.2.3. Intervención Social	49
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.3.1. Descriptiva	50
3.3.2. Exploratoria.....	50
3.3.3. Correlación de variables	50
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.4.1. Población.....	50
3.4.2. Muestra	51

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	52
3.5.1. Variable independiente: Prácticas sostenibles	52
3.5.2. Variable dependiente: Demanda Ecoturística	53
3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	54
3.7. Plan de recolección de la información	54
3.8. Plan de procesamiento de información	54

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA APLICADA A LOS HABITANTES DEL VALLE QUILLÁN	56
4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS VISITANTES	65
4.3. ENCUESTA APLICADA A LOS PRESTADORES DE SERVICIO	74
4.4. ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES LOCALES	83
4.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	86
4.5.1. Planteamiento de hipótesis.....	86
4.5.2. Selección del nivel de significación.....	86
4.5.3. Descripción de la población.....	86
4.5.4. Especificación del estadístico	86
4.5.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	87
4.5.6. Recolección de datos y cálculo de los estadígrafos.	87
4.5.7. Decisión	88

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES.....	91

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS	92
-------------------------------	----

6.1.1. Título.....	92
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	92
6.3. JUSTIFICACIÓN	96
6.4. OBJETIVOS	96
6.4.1. General	96
6.4.2. Específicos	96
6.5. FUNDAMENTACIÓN.....	97
A. Socialización	97
B. Planificación.....	97
C. Ejecución.....	104
D. Evaluación.....	210
6.6. MODELO OPERATIVO/ PLAN DE ACCION.....	212
6.7 ADMINISTRACIÓN.....	214
6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	214

C. MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA	215
LINKOGRAFIA	217
ANEXOS	220
a. Encuestas.....	220
b. Entrevista	226

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Procedencia de turistas	60
Cuadro 2. Problemas ambientales del centro Turístico Quillán	61
Cuadro 3. Lugar de preferencia para hacer EA.....	62
Cuadro 4. Preferencia por mejorar la operación turística	63
Cuadro 5. Interés sobre conservación ambiental	64
Cuadro 6. Tipos de actividades turísticas del CTQ.....	65
Cuadro 7. Ingresos económicos de los pobladores	66
Cuadro 8. Actividades para la conservación ambiental	67
Cuadro 9. Necesidades del Centro Turístico Quillán.....	68
Cuadro 10. Procedencia de turistas	69
Cuadro 11. Problemas ambientales del CTQ.....	70
Cuadro 12. Lugar preferido para hacer EA.....	71
Cuadro 13. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable.....	72
Cuadro 14. Interés por la conservación ambiental	73
Cuadro 15. Actividades turísticas del CTQ	74
Cuadro 16. Ingresos económicos de las actividades turísticas	75
Cuadro 17. Actividades para la educación ambiental	76
Cuadro 18. Necesidades del Centro Turístico Quillán.....	77
Cuadro 19. Procedencia de turistas	78
Cuadro 20. Problemas ambientales del CTQ.....	79
Cuadro 21. Destino de preferencia para hacer EA.....	80
Cuadro 22. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable.....	81

Cuadro 23. Interés por la conservación ambiental.....	82
Cuadro 24. Frecuencia observada.....	88
Cuadro 25. Frecuencia esperada.....	88
Cuadro 26. Cálculo del Chi cuadrado.....	89
Cuadro 27. Rentabilidad del sector turístico.....	93
Cuadro 28. Contaminación del agua.....	95
Cuadro 29. Programa de formación.....	103
Cuadro 30. Consumo de agua por persona.....	121
Cuadro 31. Modelo operativo.....	215
Cuadro 32. Plan de acción.....	215
Cuadro 33. Presupuesto referencial.....	216

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas.....	5
Gráfico 2. Marco Contextual del Modelo de desarrollo turístico sostenible	15
Gráfico 3. Principios del Turismo sostenible.....	15
Gráfico 4. Categorías fundamentales	16
Gráfico 5. Variable Independiente	17
Gráfico 6. Variable dependiente	18
Gráfico 7. Tipos de actividades turísticas del CTQ.....	56
Gráfico 8. Ingresos económicos de las actividades turísticas	57
Gráfico 9. Actividades para la conservación ambiental.....	58
Gráfico 10. Necesidades del Centro Turístico Quillán	59
Gráfico 11. Procedencia de turistas	60
Gráfico 12. Problemas ambientales del centro Turístico Quillán	61
Gráfico 13. Lugar de preferencia para hacer EA	62
Gráfico 14. Preferencia por mejorar la operación turística.....	63
Gráfico 15. Interés sobre conservación ambiental.....	64
Gráfico 16. Tipos de actividades turísticas del CTQ.....	65
Gráfico 17. Ingresos económicos de los pobladores.....	66
Gráfico 18. Actividades para la conservación ambiental.....	67
Gráfico 19. Necesidades del Centro Turístico Quillán	68
Gráfico 20. Procedencia de turistas	69
Gráfico 21. Problemas ambientales del CTQ	70
Gráfico 22. Lugar preferido para hacer EA	71

Gráfico 23. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable	72
Gráfico 24. Interés por la conservación ambiental	73
Gráfico 25. Actividades turísticas del CTQ.....	74
Gráfico 26. Ingresos económicos de las actividades turísticas	75
Gráfico 27. Actividades para la educación ambiental	76
Gráfico 28. Necesidades del Centro Turístico Quillán	77
Gráfico 29. Procedencia de turistas	78
Gráfico 30. Problemas ambientales del CTQ	79
Gráfico 31. Destino de preferencia para hacer EA	80
Gráfico 32. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable	81
Gráfico 33. Interés por la conservación ambiental	82
Gráfico 34. Organigrama de la ASOPARSOQ.....	94
Gráfico 35. Nivel de educación del sector turístico.....	95
Gráfico 36. Desarrollo turístico sostenible	204

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS

TEMA: “PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autora: Lcda. Lina Verónica Chiluiza

Tutora: Dra. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

Fecha: 2 de julio del 2012

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación del centro turístico Quillán, zona que hace dieciocho años empezó a desarrollar la actividad turística convencional, convirtiéndose en la actualidad en el nuevo destino de la zona central del país. Para ello se fundamentó científicamente las practicas del turismo sostenible y la demanda ecoturística, se diagnosticó la situación actual del uso de prácticas turísticas mediante encuestas y entrevistas a los habitantes, visitantes, prestadores de servicio y autoridades locales arrojando como resultado que para desarrollar las practicas del turismo sostenible es necesario asistir a un proceso de capacitación sobre el tema y los recursos económicos para implementarlas. En solución al problema se busca posibles soluciones, para el financiamiento de la posible propuesta se propone un convenio tripartito entre la Asociación Quillán, GAD Parroquia San Miguelito y la Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua, la administración y evaluación estará a cargo de la Asociación Quillán.

DESCRIPTORES

Prácticas, turismo, sostenibilidad, demanda ecoturística, calidad, capacitación, normas técnicas, certificación, participación, buen vivir.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GERENCIA DE PROYECTOS ECOTURÍSTICOS

THEME: “PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Author: Lcda. Lina Verónica Chiluiza

Tutor: Dr. Mg. Carmita del Rocío Núñez López

Date: 2 de julio del 2012

SUMMARY

The present research of the tourist center work Quillán, area that eighteen years ago began to develop the conventional tourist activity, becoming currently the new destination in the central area of the country. This was scientifically based practices of sustainable tourism and ecotourism, demand he was diagnosed with the current situation of the use of tourism practices through surveys and interviews with residents, visitors, service providers and authorities throwing result to develop sustainable tourism practices is required to attend training on the topic and the economic resources to implement them. In solution to the problem is to possible for financing tripartite agreement between the Quillán Association, GAD San Miguelito and the Provincial Tourism Directorate of Tungurahua, management and evaluation will be conducted by Quillán Association.

Descriptors:

Practices, tourism, sustainability, demand eco-tourism, quality, training, technical standards, certification, participation, good living.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, se refiere a las **“PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**. El documento está estructurado en seis capítulos que contienen el proceso de investigación hasta la definición de la propuesta.

En el CAPITULO I, se hace referencia al planteamiento del problema, los justificativos y objetivos de la investigación.

El CAPITULO II, contiene las investigaciones previas encontradas en el Diagnostico de Potencialidad Turística y el Diseño del Producto Turístico de la comunidad de Quillán además hace énfasis a la fundación filosófica y legal, tomando en cuenta las leyes de Ecuador y de la Organización Mundial del Turismo.

El CAPITULO III contiene la metodología aplicada desde un enfoque investigativo de campo, bibliográfica documental y de intervención social. La población y proceso de muestreo que tomamos fue de 80 visitantes, 74 habitantes, 21 prestadores de servicio y 6 autoridades locales.

En el CAPITULO IV es el análisis e interpretación que expone los resultados de todas las encuestas y entrevistas aplicadas con su respectivo análisis e interpretación de resultados de la presente investigación con la que se elabora la línea base para realizar la propuesta.

El CAPITULO V hace referencia a las conclusiones y recomendaciones planteadas son de acuerdo a los resultados obtenidos, donde se indica que un proceso de capacitación mejorara la operación turística.

En el CAPITULO VI, se propone la **“Socialización del Manual de normas técnicas para las practicas del turismo sostenible y la mejora de la demanda ecoturística”**, que tiene un costo de cuatro mil ochocientos cuarenta dólares más IVA y tendrá una duración de tres meses.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

“PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DEL TUNGURAHUA”

1.2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

El paisaje natural ecuatoriano formado por áreas naturales, agropecuarias y urbanas debe ser entendido como un solo territorio con diferentes usos y vocaciones, conformado por recursos renovables y no renovables, cada uno con sus particularidades específicas y una serie de presiones y conflictos. (Plan Nacional del Buen Vivir)

Conflictos ambientales, sociales y económicos que han sido ocasionados por las dos tendencias de turismo que se ha generado en el país y el mundo, la primera modalidad es muy usada en la actualidad y está vinculada a la atracción de grandes masas de turistas lo que se ha focalizado especialmente en el segmento de Turismo de Sol y Playa. La segunda modalidad está ligada a un turismo especializado y por tanto de alto gasto, aplicando la teoría de la restricción, poco acceso al flujo turístico pero alto costo.

Desde el año 2004 el Ecuador desvía su tendencia, apostándole a un turismo sostenible, en la elaboración del PLANDETUR 2020, y de una manera acertada, y donde los demás recursos turísticos ubicados

en el resto del país puedan ingresar a este tipo de desarrollo, sin embargo esto no ha sido posible por la falta de información y desinterés de los gobiernos locales.

Tungurahua situada en la zona central del país es una provincia multi-diversa en paisajes, relieves y recursos naturales y culturales. Apenas ha consolidado dos destinos turísticos importantes situados en los cantones de Baños y Ambato. En Baños con un turismo permanente de fin de semana y en Ambato de negocios y de temporalidad por las fiestas de las Frutas y Flores.

A través de la Estrategia Provincial de Turismo de Tungurahua se busca consolidar más destinos que están en crecimiento en el resto de cantones¹. Un ejemplo de esto es el Cantón Santiago de Píllaro una zona dedicada económicamente a la actividad agropecuaria, especialmente a la ganadería y que por ser uno de los ingresos al Parque Nacional Llanganates se ha convertido como una zona de paso de operadoras turísticas nacionales e internacionales.

La desorganización de las personas interesadas en el Cantón y la despreocupación de las autoridades locales ha limitado el apoyo para este sector, que no cuenta con ordenanzas de regulación y los pocos emprendimientos existentes casi están cerrados o abandonados por no tener un posicionamiento en el mercado ya que solo están llenos y operando por temporada de la Diablada y las fiestas de cantonización.

En Quillán, uno de los emprendimientos rurales es el “Centro Turístico Quillán” ubicado al suroeste cantón Píllaro a 2220 m.s.n.m. en el Valle del Río Culapachan, en estos últimos años se ha posesionado como el nuevo destino turístico de la zona central del país recibiendo un promedio de 1200 visitantes por fin de semana. (Plan de desarrollo del Valle Quillán 2011)

¹Estrategia Provincial de Turismo de Tungurahua

El desconocimiento de leyes y reglamentos, la falta de conciencia de una adecuada operación turística está generando en esta zona problemas que afectan directamente el desarrollo de la actividad turística con calidad, que no solo afecta al patrimonio natural que es un recurso estratégico de importancia local, provincial y nacional para el Buen Vivir, que debe ser utilizado de manera racional y responsable garantizando los derechos de la naturaleza, como lo establece la Constitución.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

La oferta ecoturística insuficiente del Centro Turístico Quillán ha generado un desequilibrio entre la oferta y demanda, ya que no cuenta con adecuada infraestructura turística pública, lo único que se cuenta con una limitada planta turística privada.

A pesar de que en estos últimos años la política económica en el país ha cambiado en beneficio de los emprendimientos, el trámite en las instituciones financieras públicas siguen siendo largas y en la banca privada nos encontramos con tasas de interés muy altas de igual forma las garantías, esto ha ocasionado que sea limitado el capital para la inversión construyéndose así complejos turísticos solo de cemento sin ninguna identidad cultural peor natural, creando así una insuficiente planta turística donde los visitantes puedan recrearse y por ende la pérdida en la calidad del servicio.

El desinterés por los habitantes de la comunidad y el desconocimiento de leyes y reglamentos de la actividad turística creyendo que el turismo es la “industria sin chimeneas” está llevando a este lugar a tener un turismo desordenado que genera graves impactos: Por el incremento de turistas cada año se va generando más basura especialmente con el plástico, excesivo ruido, contaminación del agua con los aceites quemados, smock de los vehículos, acelerando la pérdida de las especies de flora y fauna de igual manera la

disminución de los caudales de agua en las vertientes. El número excesivo de visitantes no respeta la capacidad de carga establecida para los senderos ocasionado deforestación y derrumbos, a todo esto le acompaña la inseguridad con pérdidas y robos en las propiedades.

1.2.3. ÁRBOL DE PROBLEMAS

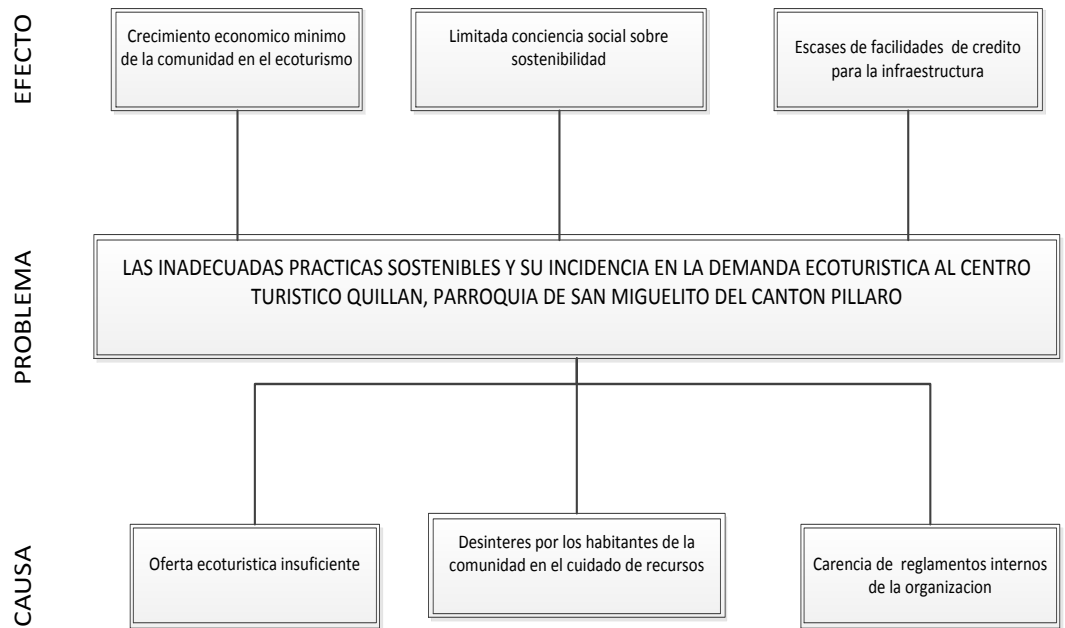


Gráfico 1 Árbol de problemas
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

1.2.4. PROGNOSIS

El crecimiento económico mínimo que ha tenido la comunidad de Quillán en el ecoturismo ha sido porque en estos dieciocho años se ha desarrollado una actividad turística tradicional donde no se ha respetado la relación del hombre con la naturaleza.

La limitada conciencia social sobre sostenibilidad que tiene la población no ha permitido que la gente se organice y por lo tanto haya incumplimiento y carencia de leyes y reglamentos que regulen la operación ecoturística generando así un turismo de crecimiento

desordenado que puede provocar graves problemas sociales, culturales y ambientales.

Todo esto sumado a la escases de facilidades e infraestructura turística hace que el Centro Turístico Quillán no brinden servicios que aporten al crecimiento turístico sostenible, corriendo el riesgo de perder el posicionamiento en el mercado que ha alcanzado hasta el momento.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide las prácticas sostenibles en la demanda ecoturística al Centro Turístico Quillán que pertenece a la parroquia de San Miguelito del cantón Píllaro, provincia del Tungurahua?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿De qué manera afecta las prácticas sostenibles, en el desarrollo ecoturístico?
2. ¿Cuáles son las prácticas del turismo sostenible que se realizan en la en el Centro Turístico Quillán?
3. ¿Cómo afecta la demanda ecoturística al Centro Turístico Quillán?
4. ¿Qué alternativas de solución se deben realizar para mejorar la problemática?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

CAMPO: Turístico

ÁREA: Ecoturismo, educación ambiental

ASPECTO: Practicas del Turismo Sostenible

PROBLEMA: LAS INADECUADAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y SU INCIDENCIA EN LA DEMANDA ECOTURÍSTICA AL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN PARROQUIA DE SAN MIGUELITO CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, DURANTE EL AÑO 2011.

Delimitación espacial: Esta investigación se va a realizar en el Centro Turístico Quillán, parroquia de San Miguelito que pertenece al cantón Píllaro, provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal: Esta investigación comprende el periodo entre el 1 de mayo del 2011 al 30 de febrero del 2012.

1.3.JUSTIFICACIÓN

El Centro Turístico Quillán cuenta con cinco atractivos turísticos: la Gruta de la Niña María, la cascada de los Siete Chorros, el Paseo Ecológico Poyguio Uku, las ruinas del adoratorio a la luna y las riveras del Rio Culapachan, las facilidades turísticas que se encuentran en el sector son: piscinas temperadas, pesca deportiva de truchas y tilapias, restaurantes con especialidad en trucha y comida típica, guianza a los senderos, canchas de vóley bol e indor.

El motivo de la presente investigación es porque en estos años de desarrollo de la actividad turística como emprendimiento productivo rural, merito que lo ha reconocido el Gobierno Cantonal en el 2010 y el Gobierno Provincial en el 2011. Es importante no olvidar de precautelar la actividad para la correcta satisfacción de la demanda nacional e internacional, la planificación y la gestión del destino para que garantice su sostenibilidad.

La finalidad es el estimular a la inversión turística sostenible e incluyente en la zona, esto es un elemento básico para garantizar el sustento económico y social de la actividad. No solo hay que pensar en incentivos sino en los mecanismos para regular la actividad turística y así preservarla para que las futuras generaciones también puedan disfrutar y lucrar de ella.

La factibilidad de la investigación se da por la tendencia de las nuevas inversiones turísticas en compartir su cadena de negocios con las demás actividades que se realicen en la localidad pues la inversión se

convierte en un ancla de desarrollo alrededor de la cual se genera un conjunto de micro empresas más conocidas como fortalecimiento de la economía solidaria.

Al investigar las prácticas del turismo sostenible servirá, como herramienta para mejorar la calidad de servicios ofertados. La demanda de la calidad es lo que prima en la nueva tendencia nacional e internacional del turismo, El Centro Turístico Quillán posee todas las ventajas comparativas para enfrentar y satisfacer a este nuevo nicho de mercado “demanda ecoturística”. Sin embargo hay que considerar que la competencia es muy fuerte y además posee características casi similares a la oferta que actualmente posee el Centro.

Como beneficiarios se pretende educar a una sociedad para que sea más consiente y respetuosa con el ambiente, donde los beneficiarios directos sean los prestadores de servicios, visitantes, miembros de la comunidad y autoridades locales. Pues es evidente la transversalidad de la industria turística, para ello es necesario trabajar en conjunto entre instituciones de Gobierno Local y Central, asociaciones, Ongs para aunar esfuerzos en pro del progreso de la actividad en la zona.

Es importante concienciar que la actividad turística de calidad requiere de mejoras en el nivel de educación, vías en buen estado, aeropuertos, conectividad, procesos de inocuidad alimentaria, sistemas de salud óptimos, seguridad ciudadana, entre otros elementos. Por ello y considerando la importancia del sector en la generación de empleo y riqueza es necesario articular las agendas de desarrollo de los gobiernos locales.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. GENERAL

Investigar las prácticas sostenibles y su incidencia en la demanda ecoturística del Centro Turístico Quillán, parroquia de San Miguelito, del cantón Píllaro, provincia del Tungurahua, durante el año 2011-2012.

1.4.2. ESPECÍFICOS

- Fundamentar científicamente las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística.
- Diagnosticar la situación actual del uso de prácticas sostenibles.
- Diseñar una propuesta de solución al problema de las deficientes prácticas sostenibles en la demanda ecoturística.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. INVESTIGACIONES PREVIAS

Como investigaciones previas se encontró dos tesis de grado de maestría en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

- Inventario de Lipidopteros y su incidencia en la **demanda ecoturística** especializada del jardín botánico las orquídeas, perteneciente al sector El Ángel, ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, en el año 2010 (SIVINTA, Byron 2010).
- La educación ambiental informal en medios impresos y la proyección del **turismo sostenible** en el Cantón Patate, durante diciembre del 2009. (VITERI, Walter 2009).

Donde se concluye que la demanda ecoturística especializada visitara más el Jardín botánico si se encuentran más especies para su estudio y aprendizaje.

Que en el Cantón Patate no se practica el turismo sostenible debido a la falta de aporte informativo y para ello se recomienda la práctica del turismo sostenible mediante la educación ambiental en medios impresos.

Se realizó el diagnóstico del sistema socio - territorial de la comunidad de Quillán mediante la validación de la información encontrada en el diagnóstico de potencialidad turística existente y recopilación de datos adicionales con investigación bibliográfica y de campo. El diagnóstico realizado deja constancia de la riqueza cultural

y natural de esta zona que debe ser aprovechada y difundida a nivel interno y externo.²

El producto turístico fue diseñado mediante un proceso participativo con los habitantes de la comunidad de Quillán. Finalmente se decidió brindar los servicios de alimentación, guianza y camping y, ofertar 3 paquetes turísticos que incluyen interesantes recorridos por los atractivos naturales y culturales de la zona. El medio tomado en cuenta para su publicidad fue la página web y trípticos con información atractiva de la zona.³

Por medio del análisis de la problemática de la zona se evidenciaron las principales necesidades de la comunidad y se propuso la ejecución de dos proyectos, uno de manejo de desechos sólidos y otro de educación e interpretación ambiental con el fin de controlar y minimizar los impactos que las actividades diarias de la población y el turismo puedan causar al ambiente y al entorno de la comunidad, con esto se pretende además ofrecer una alternativa económica a las familias del sector a través de la elaboración de compost y artesanías con materiales reciclables.

Se realizó el análisis de factibilidad socio ambiental con la evaluación de los impactos ambientales que la actividad turística pueda causar. Los impactos positivos son mayores que los negativos y por ende el proyecto es viable. Sin embargo se propusieron medidas de mitigación para evitar que los daños causados al ambiente por esta actividad sean mayores.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La actual investigación se asume en el Paradigma crítico propositivo porque interpreta la realidad de interpretar las prácticas del turismo Sostenible y su incidencia en la demanda ecoturística al Centro

²Diagnóstico de Potencialidad Turística de la Comunidad de Quillán 2006

³Diseño del producto turístico de Quillán

Turístico Quillán, parroquia de San Miguelito del Cantón Píllaro en busca de una alternativa que permita mejorar todos los recursos, económicos, sociales y ambientales con la finalidad de mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida.

El paradigma crítico propositivo además permitirá presentar una propuesta de técnicas y métodos de Prácticas del Turismo Sostenible y su incidencia en la demanda ecoturística al Centro Turístico Quillán para que los ecoturistas durante su visita al centro sientan la importancia de mantener una relación con el entorno además de disfrutar su estadía.

2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Nuestra investigación seguro tendrá repercusión con los valores morales, éticos, sociales, con los valores de la investigadora, puesto que no es amoral, es parte integrante de la comunidad y del Centro Turístico Quillán, miembro de una sociedad altruista y ofertadores de servicios turísticos, influidos por un paradigma que vivencia en un texto y contexto imbuidos en las teorías y prácticas del turismo, deporte, relax y nutrición con normas y reglamentos para las prácticas sostenibles en la operación turística, que trata de cierta manera dar respuesta a la problemática fundamentada. Desde sus valores y principios de seguridad.

2.4. FUNDAMENTACIÓN EPIDEMOLÓGICA

Siendo parte integrante del Centro Turístico Quillán hay mayor relación e interacción directa entre la investigadora y el objeto de investigación, así como las variables que componen la problemática interés de la investigación, convirtiéndose ambos en transformadores de la sociedad y a la vez ser útil y provechoso para la comunidad, mismo que será de beneficio para su convivencia y subsistencia del diario vivir.

2.5. FUNDAMENTACIÓN ONTOLÓGICA

Las prácticas sostenibles en la operación turística de Quillán fortalecerá la organización comunitaria porque la solución a la presente problemática busca satisfacer las necesidades actuales y futuras de los habitantes, visitantes, prestadores de servicio y autoridades locales de la comunidad ya que se busca un bien común.

Además mejorara el nivel competitivo de las microempresas turísticas existentes asegurando así su permanencia en el mercado y su aporte hacia una economía solidaria local.

2.6. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Organización Mundial del Turismo (OMT), con base en la definición de desarrollo sostenible establecido por el Informe Brundtland, afirma que:

“El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural”.

El turismo sostenible ha sido definido por la Organización Mundial del Turismo como aquel que “satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos,”⁴

Las políticas del Turismo Sostenible en el Ecuador han sido desarrolladas con la participación de la Presidencia de la República,

⁴ OMT.- Concepto de Turismo Sostenible

Ministerio de Turismo, Ministerio Coordinador de la Producción y Ministerio Coordinador de Patrimonio Cultural y Natural.

El objetivo general de estas políticas es:

En el nivel macro, se trata de convertir al turismo sostenible en el principal eje dinamizador de la economía ecuatoriana para satisfacer la demanda turística, generar divisas y contribuir a la concreción del ocio y el buen vivir.

En el nivel micro, las políticas de turismo deberán asegurar actividades económicas viables a largo plazo con beneficios socioeconómicos bien distribuidos entre las comunidades de base local. Se destaca el acceso al empleo digno y estable, la obtención de ingresos y servicios, la inclusión económica y social y el respeto al patrimonio cultural y natural.

Estos objetivos están articulados a los siguientes objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir:

OBJETIVOS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	METAS
Objetivo 6. Garantizar el trabajo estable, justo y digno	Fomentar un turismo alternativo sostenible
Objetivo 11. Establecer un sistema económico solidario y sostenible	Fomenta un crecimiento saludable y sostenido
Objetivo 12. Reformar el estado para el bienestar colectivo	Estructurar un sistema equilibrado de competencias territoriales

Cuadro 1. Articulación de los objetivos del Turismo Sostenible al PNBV
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)
Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador, PNBV 2009-2013

La constitución de la República del Ecuador en el Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo (Plan Nacional del Buen Vivir) es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las

competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.



Gráfico 2. Marco Contextual del Modelo de desarrollo turístico sostenible
Fuente: Constitución de la República del Ecuador

El desarrollo turístico del país se basa en los siguientes principios del modelo de turismo sostenible:



Gráfico 3. Principios del Turismo sostenible
Fuente: Ministerio de Turismo

2.7. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

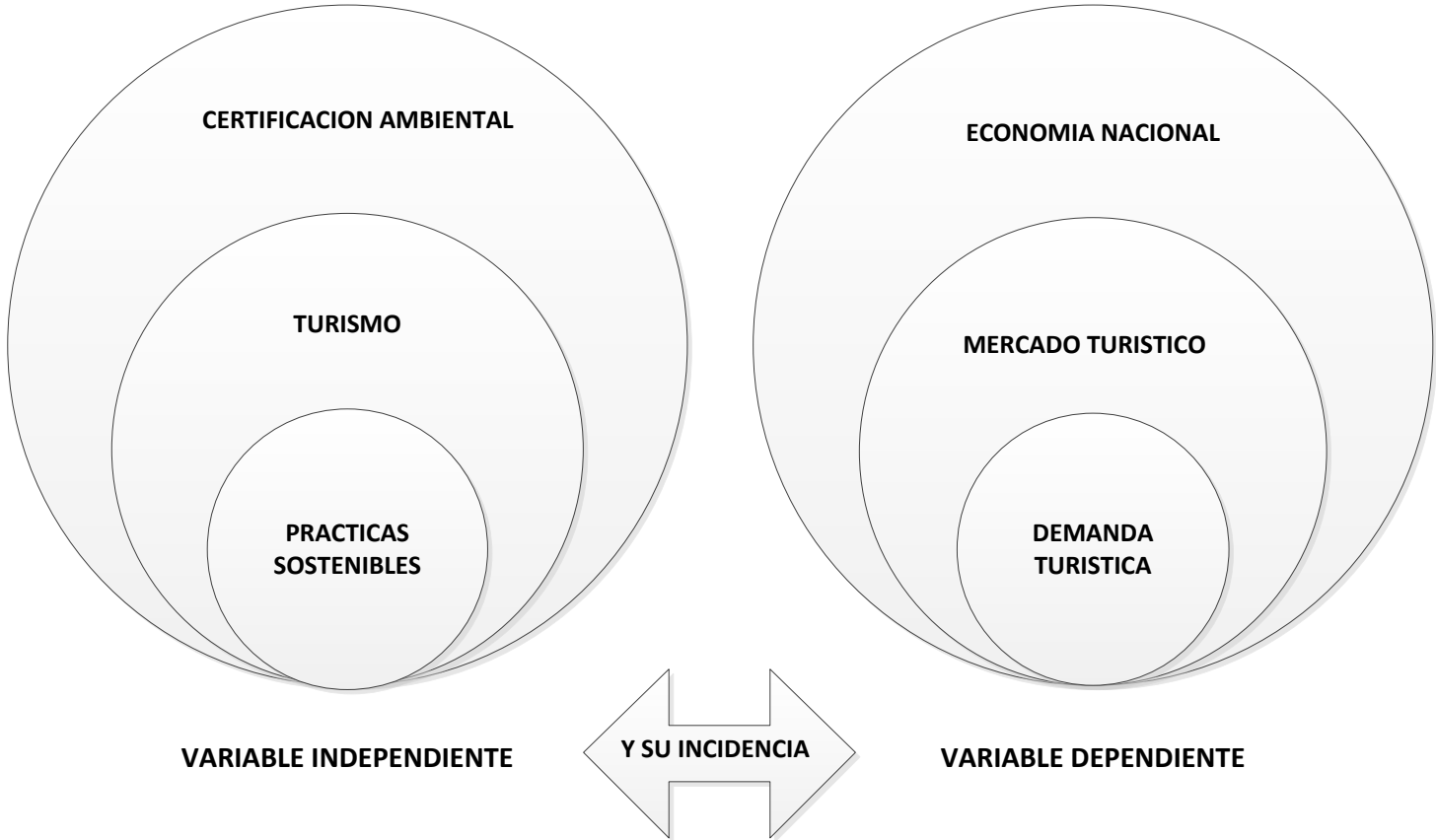


Gráfico 4. Categorías fundamentales
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

2.7.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

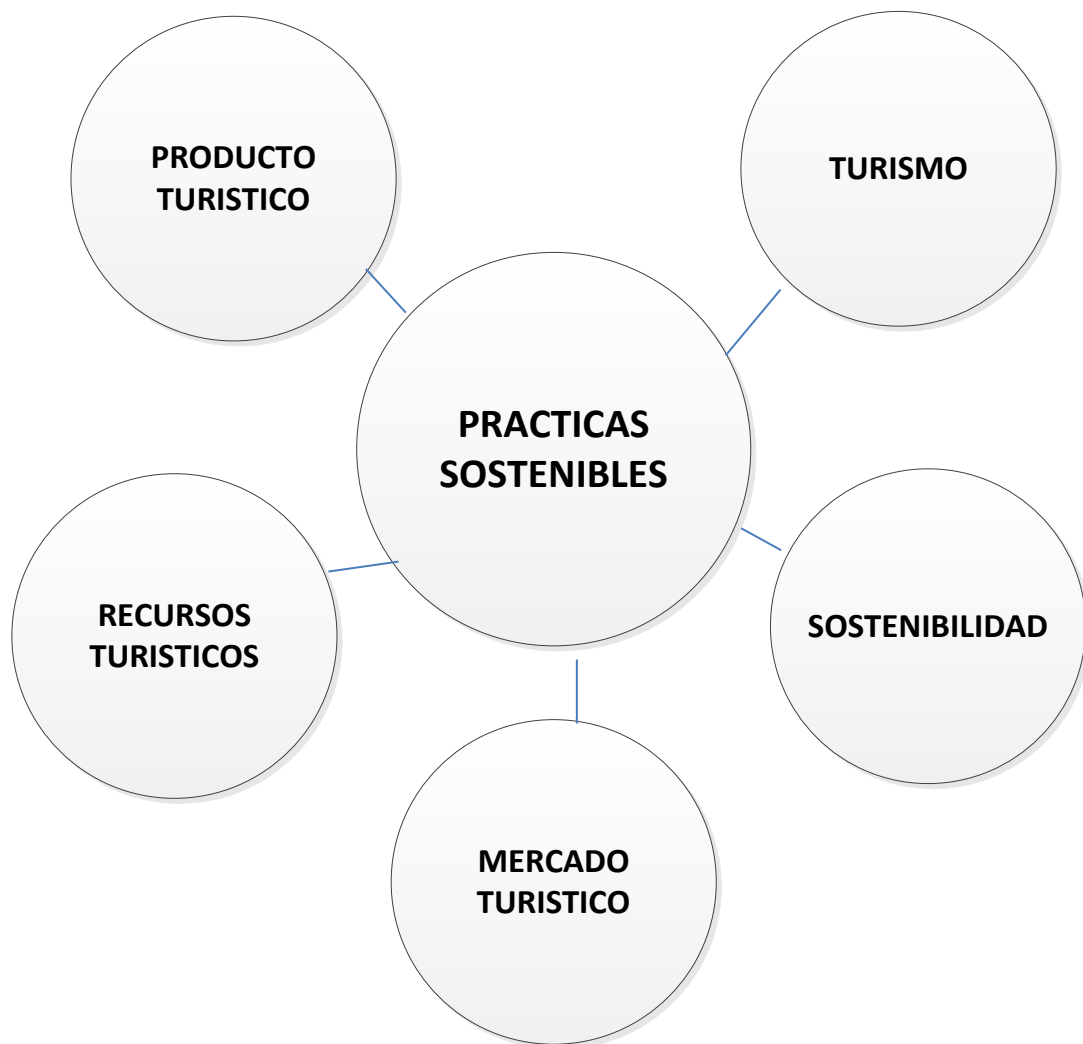


Gráfico 5. Variable Independiente
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE



Gráfico 6. Variable dependiente
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

2.7.1.1. Prácticas del turismo sostenible

Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible⁵

La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible busca ser una herramienta que facilite a las empresas comunitarias y los pequeños y medianos empresarios, adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible.

Hacer del turismo sostenible una realidad, con lleva a la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.

AMBIENTAL

Agua

El agua dulce es necesaria para todos los seres vivos: sin ella nuestro planeta no tendría vida. Se encuentra en los ríos, lagos y lagunas, en fuentes subterráneas y en la atmósfera, sin embargo, de acuerdo al tamaño de nuestro mundo y a pesar de lo necesaria que es para la vida, en realidad tenemos muy poca agua dulce disponible: menos de un 1% del total de agua de nuestro planeta, es agua dulce líquida.

A pesar de que podemos vivir con solo 5 litros o menos de agua al día, generalmente necesitamos mucha más para conservarnos saludables. Se ha calculado que un hombre necesita diariamente 50 litros o más para satisfacer sus necesidades personales y del hogar. En países desarrollados se gasta mucho más: un promedio de 400 a 500 litros de agua por persona diariamente.

- Conocer, registrar y monitorear del consumo de agua.

⁵ RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

- Racionalizar y reducir el consumo.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente del agua.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia del agua, su conservación y cómo emplearla responsablemente.
- Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo.
- Velar por la calidad de las aguas utilizadas y servidas.
- Utilizar métodos de purificación amigables con el ambiente (cantidades controladas de cloro o sistemas de purificación sin cloro, preferiblemente).
- Mantener documentos escritos sobre las políticas, objetivos, metas, registros relativos al uso eficiente del agua.

Energía

La energía representa uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento; por ejemplo, para el caso de hoteles, se estima que puede llegar a representar el segundo costo más alto luego del pago de salarios. Esta alta demanda generalmente está asociada al uso de tecnologías altamente demandantes, utilizadas, sobre todo, para brindar confort, tales como los aires acondicionados.

- Conocer, registrar y monitorear del consumo de energía.
- Racionalizar y reducir el consumo de energía.
- Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de la energía.
- Educar a clientes y empleados sobre la importancia de la energía, su conservación y cómo emplearla responsablemente.
- Desarrollar un programa de mantenimiento preventivo.
- Siempre que sea factible, favorecer el uso de energías renovables.
- Mantener documentos escritos sobre las políticas, objetivos, metas, registros, entre otros. relativos al uso eficiente de la energía.

Flora y fauna

La flora y la fauna representan los componentes vivos de la naturaleza, los cuales, unidos a los componentes no vivos, como el suelo, el agua, el aire conforman el medio natural.

- Bajo ninguna circunstancia se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.
- Se adoptan medidas para que el ruido y la iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.
- Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.
- No se mantienen animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción de especies, conforme con la ley y la buena práctica.
- En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.
- Cuando se tengan plantas o animales exóticos dentro de la empresa, se adoptan las medidas pertinentes para evitar su propagación.

Áreas Naturales y Conservación⁶

Los espacios naturales protegidos son demarcaciones administrativas establecidas con la finalidad de favorecer la conservación de la naturaleza.

- Participar o apoyar en la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada, dentro de su área de influencia.
- Incentivar y participar en programas de limpieza, mantenimiento o similares de áreas naturales, playas, entre otros.
- En la medida de lo posible, poseer y administrar adecuadamente su propia área protegida (reserva natural).

Áreas verdes y jardines

Espacio natural, espacio abierto o área verde son términos que generalmente se emplean como sinónimos y, sin embargo, su significado no es el mismo. El espacio natural es el origen del espacio abierto y de las áreas verdes. No tiene límites, es infinito y hasta finales del siglo XIX se consideró que no requería planeación o cuidado alguno, ya que era la naturaleza misma, “el campo”.

⁶RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

- Utilizar plantas autóctonas en la decoración de áreas verdes, jardines, etc.
- Evitar el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes, jardines, entre otros.

Desechos sólidos⁷

Rechazar.- Es no adquirir un producto que por su origen y forma, sea dañino al ambiente.

Reducir.- El principio básico para todo programa de manejo de desechos y para cualquier compromiso serio con el ambiente, consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan residuos difíciles de reciclar como los empaques de polietileno para alimentos de consumo individual.

Asegúrese de comprar artículos durables y de buena calidad, evite comprar productos desechables.

Reutilizar.- Es lo que permite no generar desechos o disminuirlos. Al estar frente a un producto que ya cumplió su objetivo, especialmente envases, lo que con frecuencia se hace es botarlo. Reutilizar es encontrar un nuevo uso para ellos. Preguntarse para qué pueden servir. Las posibilidades son múltiples, ya sea como floreros, o como elemento para ordenar o clasificar (botones, clavos, alfileres.)

Reparar.- Cuando un producto deja de funcionar por una falla cualquiera, se puede reparar y así volver a usarse, eliminando de este modo, la posibilidad de que se transforme en una chatarra que debe ser desechada.

Reciclar.- Significa tomar un producto que ya cumplió su utilidad, su objetivo y considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales, ya sea con el mismo uso o con otro fin.

- Contar con un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos.
- Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables.

⁷RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

- Identificar y poner en práctica acciones concretas para separar los desechos para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.
- Implementar acciones concretas para la reutilización de papel, recipientes, entre otros.
- Verificar la disposición final adecuada de los desechos generados por la operación, incluyendo desechos de construcción.
- Adoptar la práctica de fabricación de compost siempre que sea posible.
- Apoyar y participar en programas de reciclaje donde éstos existan.

Contaminación⁸

La contaminación es la presencia de sustancias nocivas y molestas en el aire, el agua y los suelos, depositadas allí por la actividad humana, en tal cantidad y calidad, que pueden interferir la salud y el bienestar del hombre, los animales y las plantas, o impedir el pleno disfrute de la vida.

- Manejar las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de forma tal que no contaminen ni afecten la salud pública.
- Adoptar medidas para la minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
- Reutilizar las aguas residuales o servidas en los casos y situaciones en que esto sea factible (para riego, limpieza.) luego de haber sido debidamente tratadas.
- Implementar medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.
- Utilizar productos cosméticos y de limpieza biodegradables y no eutroficantes, siempre que sea posible.
- No contaminar el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.

Educación Ambiental

En términos generales se puede decir que los fines de la Educación Ambiental (EA) se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades (afectivo valóricas)

⁸RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente.

- Fomentar el comportamiento responsable de los visitantes.
- Brindar información a los visitantes sobre las áreas protegidas cercanas y fomentar su visita.
- Realizar acciones concretas de educación ambiental y otros temas, enfocadas a las comunidades cercanas, clientes y empleados.
- Brindar información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas.
- Informar y motivar a los visitantes a contribuir con la conservación y el uso racional del agua y la energía, así como con el manejo responsable de los desechos.
- Contar con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

SOCIO CULTURAL⁹

Actividades culturales

La cultura es el rasgo distintivo de la especie humana. Se entiende ella, el modo en que los grupos humanos aprenden a organizar su comportamiento y su pensamiento, en relación con el entorno físico que habitan.

- Apoyar y divulgar actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas.
- Fomentar la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.

Contribución al desarrollo local

Una forma de entender la realidad de lo local es hacerlo usando como referencia la comunidad, en la cual esencialmente existen elementos compartidos entre los miembros de un grupo de personas; es decir, todos sus miembros tienen una misma idea generalizada en las vivencias de cada uno. Desde el punto de vista sociológico hay aquí una institución; en cada persona, en su conciencia, se

⁹RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

institucionalizó un conjunto de elementos que conforman un cuerpo de visiones sobre sí mismos, sobre el mundo y qué hacer con él.

Ello significa que dichos factores al ser recogidos colectivamente no son un atributo personal. Un individuo no puede deshacerse de ellos a voluntad; son aspectos que están por sobre las partes y funcionan a nivel del todo.

- Favorecer la capacitación y contratación de personal local.
- Participar de o apoyar iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas.
- Utilizar los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.
- Fomentar la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

Rescate y protección del Patrimonio histórico- cultural

La puesta en valor o puesta en uso social, equivale a habilitar el patrimonio cultural de las condiciones objetivas y ambientales, que sin desvirtuar su naturaleza, resaltan sus características y permiten su óptimo aprovechamiento. El programa incluye la valorización del patrimonio, como un proyecto que busca aumentar su interés cualitativo tomando en cuenta las ventajas económicas asociadas al mismo. Se trata de poner en productividad una riqueza inexplorada que lejos de mermar su significado la acrecienta, pasándola del dominio exclusivo de las minorías eruditas al conocimiento y disfrute de la mayoría de la población.

- Adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados.
- No participar en la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos, para el caso específico de la exhibición.

Respeto a culturas y a poblaciones locales.

Las comunidades locales varían en tamaño, composición, estructura y organización. Algunas veces éstas son definidas por límites administrativos,

mientras que otras emergen de una cultura e historia compartidas, en todos los casos, reflejan de alguna forma los vecindarios en los cuales vive la gente.

Una comunidad local, como se entiende generalmente, incluye pero no está limitada por la autoridad del gobierno local. Las comunidades escolares, de negocios, culturales, religiosas y deportivas realizan contribuciones vitales al capital social y a la salud funcional de la comunidad local.

La operación de la empresa no debe atentar contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.

- Adoptar acciones concretas para promover el entendimiento de y el respeto a las culturas y costumbres autóctonas.

ECONOMICO¹⁰

Políticas y planificación

Son documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca “materializar” los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto.

- Contar con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales socioculturales y de calidad de servicios.
- Dar a conocer la política de sostenibilidad de la empresa tanto a clientes como a empleados y propietarios.
- Cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para protección de la flora y fauna, calidad del aire.
- Cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para protección del patrimonio histórico y cultural.

¹⁰RAINFOREST ALLIANCE.- Resumen de la guía de buenas Prácticas para el Turismo Sostenible

Administración y Dirección

Una empresa u organización económica es una unidad productiva de bienes y servicios, que a través de la combinación de trabajo, capital y otros recursos, realiza la mayor parte de las actividades.

- Establecer programas y mecanismos que favorezcan procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.
- Contar con mecanismos y procedimientos, claramente establecidos, para reservaciones, contabilidad, mercadeo y administración.
- Favorecer las contrataciones permanentes en vez de las temporales.
- Dar remuneraciones justas a los trabajadores.

Leyes y regulaciones

El respeto a las leyes y regulaciones vigentes, tanto en materia laboral como ambiental, de seguridad, etc., es un pilar fundamental para toda empresa turística sostenible. Por ejemplo, la contratación de personal ilegal o bajo condiciones infrahumanas es totalmente inaceptable.

- Se debe cumplir con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.
- Se debe cumplir con las leyes, normas, regulaciones, etc. para la protección de flora, fauna, calidad del aire.
- Se debe cumplir con las leyes, normas y regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural.

Calidad

Una empresa cuyo objetivo principal sea el de satisfacer a su cliente, tiene como base estándares de servicio que le permitan medir la satisfacción de sus clientes, a través del conocimiento de sus necesidades y expectativas.

- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a clientes e intermediarios.
- Contar con un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.

Comunicación y mercadeo

El cliente es la razón de ser de toda empresa turística y por ello, es de esperar que aquellas que operan de manera responsable, asuman ante ellos el compromiso serio de adoptar medidas respecto a la calidad del servicio, la protección del ambiente y el bienestar social.

Al hacer públicos estos esfuerzos ante el cliente se logran varios propósitos: por un lado, ratificar el compromiso de la organización, por otro, servir de elemento diferenciador ante el mercado y provocar un impacto positivo en el cambio de actitud del cliente.

- Establecer políticas y ejecutar acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales de la empresa.
- Establecer políticas y ejecutar acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.

Capacitación al personal

El diseño sostenible lucha por satisfacer las necesidades de la sociedad presente sin disminuir el potencial para que las generaciones futuras satisfagan las suyas. La integración de principios de diseño sostenible requiere de una conciencia holística, a corto y largo plazo, sobre las consecuencias de cualquier transformación del medio ambiente.

- El diseño constructivo de la empresa y sus instalaciones ha de ser respetuoso con el paisaje y de una escala apropiada.
- Brindar las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para los empleados, huéspedes y vecinos.
- Contar con un plan de contingencias para emergencias ambientales.
- Contar con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.
- Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes durante la realización de actividades turísticas o recreativas.
- Brindar información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que deben adoptar durante su estadía en el sitio.

- Cerciorarse de que el agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, es demostrablemente potable.

Suministros y proveedores

Uno de los principios de un compromiso serio con el ambiente consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan desechos difíciles de tratar y disponer, tales como los empaques para alimentos o cosméticos de consumo individual.

- Dar preferencia a proveedores certificados que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.
- Adquirir, siempre que sea posible, suministros amigables con el ambiente, como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada.

Monitoreo y acciones correctivas

El monitoreo y control es una de las herramientas más útiles y menos utilizadas por las empresas para garantizar, no sólo la calidad de sus servicios y productos sino, también, su desempeño ambiental y social. Sin embargo, resulta prácticamente imposible adoptar medidas correctivas a tiempo si no se ejercen primero las acciones de monitoreo y control, ya que son éstas las que permitirán detectar dónde y en qué momento se generan impactos o errores.

- Debe existir un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de los impactos ambientales generados por la operación de la empresa.
- Se debe contar con mecanismos para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; así como mantener un registro de los mismos y de las acciones correctivas adoptadas.

2.7.1.2. Turismo

El turismo es una industria enorme y extensa. Se encuentra en todo el mundo, de modo que sus impactos sociales, económicos y ambientales también se sienten en todo el mundo.

Estos impactos pueden ser positivos o negativos, dependiendo de si benefician o perjudican. Usualmente el turismo sostenible trata de tener impactos negativos mínimos, minimizar el daño y maximizar los beneficios económicos. En general, el ecoturismo, un tipo de turismo sostenible, se lleva a cabo en áreas naturales mayormente inexploradas, que tienen a ser ambientalmente y a menudo socialmente vulnerables (especialmente si están involucrados grupos indígenas locales), por lo que su impacto potencial puede ser aún mayor, para bien o para mal. El ecoturismo trata de extender los impactos positivos mediante un enfoque especial en la conservación, los beneficios para las poblaciones anfitrionas y la educación a los visitantes.

Algunas empresas realmente logran estos propósitos, otras dicen falsamente que lo logran, y otras ni se preocupan. A algunas les gustaría lograrlo, pero no saben cómo hacerlo. Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo y aquí describimos cómo funciona. El proceso de certificación también puede enseñar a las empresas prácticas mejores o ejemplares, aunque el negocio nunca obtenga su certificación.¹¹

La necesidad del hombre por hacer buen uso de su tiempo libre no es novedad. Ya en los tiempos antiguos, el tiempo libre era dedicado a la cultura, la religión, el deporte y la diversión. El ser humano tiene la tendencia a cambiar de sitio, y a su vez se beneficia de las bondades que le ofrecen los lugares distintos de donde habita usualmente: cualquier desplazamiento temporal, con causas ajenas al lucro es: *TURISMO “el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual”*

2.7.1.3. Producto turístico¹²

Concepto

Un producto turístico es todo aquello que puede ser ofrecido para satisfacer una demanda específica.

¹¹ CENTER OF ECOTOURING.- Turismo Sostenible

¹²Narcisa Ullauri

Niveles del producto turístico

En la industria del Turismo existen cuatro niveles del producto¹³:

El producto básico. Se trata de aquello que el cliente trata de obtener, y más que proporcionar objetos se trata de proporcionar beneficios de esos objetos.

Productos auxiliares. Son aquellos productos que deben estar presentes para que el cliente pueda hacer uso del producto básico. Se refiere a servicios mínimos que deben existir además del beneficio básico buscado por el cliente.

Productos secundarios. Aunque el producto básico necesita de los productos auxiliares para su uso, no requiere la existencia de productos secundarios, ya que se trata de productos extras que proporcionan valor al producto básico, y ayudan a diferenciarse de la competencia. No obstante las diferencias entre productos auxiliares y secundarios no siempre están claros.

Producto aumentado. En líneas generales se puede indicar que el producto básico, el auxiliar y el secundario, muestran *qué* es lo que el cliente recibe, y que el producto aumentado hace referencia a *cómo* recibe el cliente el servicio. Así, al hablar de producto aumentado hay que hablar de: i) la atmósfera y el entorno físico, que hace referencia al ambiente que se respira en el establecimiento, y dado que es algo que se percibe rápidamente por los sentidos debe cuidarse al máximo este aspecto; ii) la interacción del cliente con el producto. Desde la entrada de una cliente en el establecimiento empiezan a sucederse "momentos de la verdad", por lo que cada contacto del cliente con el producto, es de suma importancia. Así mismo, es importante facilitar esta interacción entre cliente y producto; y iii) la interacción entre clientes. Es importante tener en cuenta cómo y en qué medida los clientes con distintos gustos y necesidades pueden ser mezclados.

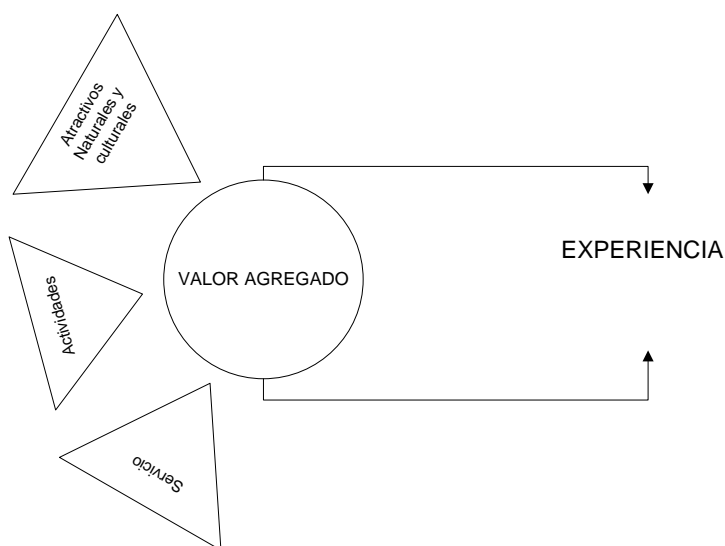
¹³ Juan Luis Nicolau, Marketing Turístico 2010

Como estructurar un producto turístico:

Para estructurar un producto debemos tomar en cuenta lo siguiente:

Quien es el turista que busca este tipo de turismo?	Aquel que tiene motivaciones de tipo vivencial
Tipos	Dedicado, interesado, arriesgado y circunstancial
Tendencias	Motivaciones mezcladas, diversidad en gustos
Complementación con otros tipos de turismo: de negocios, tercera edad, incentivos y congresos, salud, rural y de naturaleza, entre otros	congresos, salud, rural y de naturaleza, entre otros

Componentes del paquete turístico

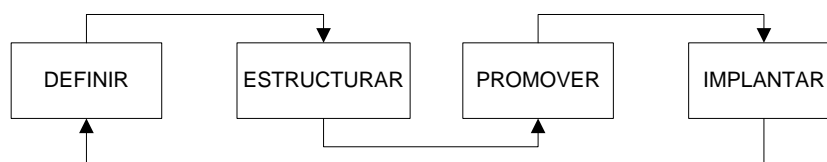


Servicios turísticos de apoyo

- Alojamiento
- Alimentación
- Transporte
- Senderos de interpretación
- Producción cultural
- Servicios de información

- Señalización
- Guardianía
- Guiaturas especializadas
- Seguridad
- Servicio para visitantes
- Asistencia médica
- Servicios de carretera (estaciones de servicio, señalización, talleres mecánicos, entre otros.)
- Viviendas
- Carreteras y transporte
- Suministro de agua y energía
- Telecomunicaciones
- Calidad ambiental
- Seguridad social básica
- Educación
- Instalaciones para congresos
- Servicios para empresas

Pasos para estructurar un producto turístico



Definir: Debemos definir conceptos y valores.

- ¿Quiénes somos?
- ¿Que queremos ser?

- ¿Sabemos nuestro punto de diferencia?
- ¿Qué es lo mejor de nosotros?
- ¿lo peor?
- Mercadeo interno: convencer primero a nuestra gente
- Valores: convicción y accesibilidad

Estructurar: Preparar para servir

- Definición de producto básico y complementario (valores agregados).
- Investigación, protección y puesta en valor de los atractivos.
- Planificación ambiental, ordenamiento de zonas de alto valor patrimonial, mejoras del ambiente circundante.
- Inversiones públicas y privadas importantes en: comunicaciones, rehabilitación, creación de itinerarios, señalización, estudios de mercado, comercialización.
- Personal de contacto y de apoyo.
- Soportes físicos necesarios (servicios turísticos y complementarios)
- Información
- Sistema organizativo y de gestión
- Comercialización y estrategia de venta
- Manejo de estacionalidad y capacidades de soporte

Promover: Salir al mercado a vender y comunicar

- Ejercicio de la seducción
- Coherencia
- Credibilidad
- Integración con conceptos y acciones de implantación del producto.

Implantar: El momento de la verdad

- Generar clima de servicio
- Definir control de calidad
- Proceso de monitoreo y control permanente

- Proceso continuo de mejoras, volver al principio para corregir y estar al día con los cambios del mercado

Un paquete turístico es exitoso solo cuando existe:

- Innovación y creatividad
- Acompañamiento social constante
- Visión compartida
- Enfoque de mercado desde el inicio
- Acciones concretas que permitan actuación en el corto, mediano y largo plazo
- Dinamización económica y protección de recursos como ejes del desarrollo

Un producto no tiene una duración ilimitada, puesto que los gustos de los consumidores cambian y los competidores lanzan nuevos productos, por lo que los productos envejecen. Por tanto no sólo hay que vigilarlos mientras están en vigor sino que hay que pensar en nuevos productos. El hablar de nuevos productos supone incluir en ellos, tanto los productos originales como las modificaciones y mejoras de los ya existentes. Es más, una empresa puede conseguir nuevos productos, bien desarrollando ella misma estos productos o bien mediante la adquisición de los productos de otras empresas.

Desarrollo de productos turísticos en la zona:

La estrategia provincial de Turismo de Tungurahua¹⁴ ha impulsado el desarrollo de productos articulando a una oferta cantonal dando como resultado la Ruta Turística Píllaro.

2.7.1.4. Sostenibilidad

Concepto

La palabra sostenibilidad¹⁵ (cualidad de sostenible), en ecología y economía, significa que se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente. Desarrollo, economía sostenible.

¹⁴Estrategia Provincial de Turismo de Tungurahua, línea estratégica 1

¹⁵ Diccionario RAE 2010

El origen de la palabra sostenibilidad se sitúa en 1987 con el informe socio-económico Brundtland elaborado para la ONU, por una comisión encabezada por la doctora Gro Harlem Brundtland. En este informe, se utilizó por primera vez el término desarrollo sostenible (o desarrollo sustentable), definido como “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”.

Este término, más allá de la definición, implica un cambio muy importante en cuanto a la idea de sustentabilidad, principalmente ecológica, y a un marco que da también énfasis al contexto económico y social del desarrollo.

La sostenibilidad y el turismo:

La conciencia ambiental y social continuará incrementándose, lo que se traducirá en mayor demanda por destinos sustentables, en donde naturaleza y comunidades locales jugarán un rol cada vez más importante. Esta tendencia se puede ver en el creciente número de visitantes a los parques nacionales y productos ecos turísticos. Para asegurar la Sostenibilidad el precio de la mitigación de impactos afectará al visitante.

Posibles consecuencias para el turismo:

- La demanda preferirá destinos con componentes locales en donde puedan apreciar el impacto de su contribución, lo que se traducirá como un aumento en la demanda por productos ecoturísticos comunitarios.
- Las políticas de manejo y gestión del destino necesitarán ser mejoradas por medio de una planificación más coherente y consistente con los objetivos del desarrollo sostenible (European Travel Commission, 2005).

2.7.1.5. Mercado Turístico

Del consenso de la mayoría de los escritores sobre la mercadotecnia aplicada al turismo, el marketing puede definirse como una actividad humana que adapta de forma sistemática y coordinada las política de las empresas turísticas privadas o estatales en el plano local, regional, nacional e internacional, para la satisfacción óptima de las necesidades y los deseos de determinados grupos de consumidores

y lograr el adecuado beneficio a través de la facilitación de la comercialización de bienes y servicios turísticos.

2.7.1.6. Recursos turísticos

Concepto

Cualquier elemento natural, actividad humana o producto antropológico que pueda motivar el desplazamiento con el móvil esencial de la curiosidad o la posibilidad de realizar una actividad física o intelectual. Todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. Posteriormente se transforma en un producto turístico.

El concepto de recurso turístico implica la utilización potencial y/o real del patrimonio y/o de los atractivos turísticos con la finalidad turística a través de una serie de actuaciones humanas ligadas a la creación de un producto turístico y su promoción.

El análisis de los recursos turísticos nos permite evaluar la potencialidad para el desarrollo de la actividad turística de un determinado espacio.

Valoración del medio natural

El medio natural puede ser observado desde dos perspectivas:

- El medio natural como objeto del turismo: la atracción de los lugares, las panorámicas, las playas, aguas y/o bosques. Visitas para conocerlos. Uso de los elementos naturales (mar y playas para el turismo de sol y playa; la nieve como atracción del turismo de invierno).
- El medio natural como condicionante de las actividades turísticas sin ser objeto turístico: condiciones climáticas (temperatura, viento, mares fríos y peligrosos, humedales, falta de sol, lluvia, nieve, hielo) El agua como factor de unión y no de separación (cruceos) y geomorfología.

2.7.2.1. Demanda ecoturística

El ecoturismo podría definirse como todas aquellas actividades al aire libre que impliquen esfuerzo físico en algún grado, además de una comunión con la naturaleza a todos los niveles, desde observar detenidamente el paisaje, la flora y la fauna hasta conocer las costumbres de los pobladores cercanos al sitio, volviéndose uno mismo parte dinámica del entorno sin provocar impactos negativos o contaminantes.

La cultura eco turística es un modo de vida en el que se desarrollan actividades que generan este tipo de beneficios (económicos, sociales y ecológicos) a los habitantes de las comunidades rurales; para ellos van dirigidos los servicios y actividades que se realizan en la empresa; el conocimiento de los atractivos naturales y especies representativas de la región, mediante el recorrido, la práctica de deportes, actividades recreativas destinadas a conocer las costumbres y tradiciones de los habitantes y los servicios que mediante las infraestructura se ofrecerá a los visitantes.

2.7.2.2. El Ecoturismo

El concepto de ecoturismo según Ceballos-Lascuráin dice que es “Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueden encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales”

La República del Ecuador considera en el Art. 156.al Ecoturismo¹⁶ como modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura

¹⁶Reglamento general de actividades turísticas

de las comunidades locales afincadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea. Dichas actividades se ejercerán con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultural local y deberán generar oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado.

2.7.2.3. Ecoturismo y la comunidad¹⁷

Las comunidades legalmente reconocidas, pueden ejercer las actividades de ecoturismo previstas en la ley, a excepción de aquellas cuyo ejercicio esté reservado a algunas personas jurídicas según las leyes, vigentes. Las actividades se realizarán de manera directa, sin intermediarios, por lo tanto las comunidades legalmente reconocidas podrán realizar la comercialización de sus productos y completar la cadena de valor operativa por sí mismos.

Las operaciones realizadas por comunidades legalmente reconocidas, serán autorizadas únicamente para su jurisdicción, sin implicar ello exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios. Para efectos de este reglamento, se entiende por comunidad la organización comunitaria organizada y capacitada, reconocida como tal, que ejecute actividades de ecoturismo en un área geográfica determinada para tal efecto.

Requisitos para la operación de comunidades legalmente reconocidas.

Las comunidades locales organizadas y capacitadas podrán prestar servicios de ecoturismo, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Petición realizada por los interesados de manera directa, indicando qué tipo de actividad desean efectuar.
2. Acta certificada de la Asamblea General Comunitaria en el cual se nombra al responsable o responsables para el ejercicio de la actividad de ecoturismo.
3. Obtención de registro y licencia anual de funcionamiento en el Ministerio de Turismo.

¹⁷ Art. 166 y 167 del reglamento de actividades turísticas

4. Obtención del permiso o autorización del Ministerio del Ambiente cuando la actividad se vaya a realizar dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

2.7.2.3. Falta de conservación y ecoturismo

En virtud de que el ecoturismo es un fenómeno complejo, multidisciplinario e intersectorial, sólo a través del establecimiento de un mecanismo dinámico y flexible que logre coordinar los diversos intereses y acciones de las partes involucradas se podrá impulsar un verdadero desarrollo ecoturístico.

Los sectores que deben participar en el desarrollo de un proceso integral de ecoturismo son: gobierno (incluyendo a las autoridades de turismo y de áreas protegidas), comunidades locales, ONGs, la iniciativa privada (sobre todo la industria turística), instituciones financieras y los turistas mismos. Analicemos brevemente el papel de cada uno de ellos.

Gobierno.-El papel del sector público es vital en el desarrollo del ecoturismo. Lo más importante es que se le conceda una alta prioridad al ecoturismo en los planes de gobierno, tanto a nivel federal, como estatal y municipal. Las autoridades federales con injerencia en turismo, medio ambiente, agricultura y ganadería, pesca y educación deben participar coordinadamente en el establecimiento de políticas, legislación, normatividad y programas concretos que incidan sobre la actividad ecoturística.

Autoridades y personal de áreas protegidas.-En virtud de que los parques naturales y otras áreas protegidas normalmente constituyen el principal atractivo del ecoturismo, es de vital importancia que las autoridades y el personal de dichas áreas protegidas jueguen un papel central en la gestión y el desarrollo del ecoturismo. El personal que trabaja en un parque natural constituye normalmente - al menos en teoría - la fuente más importante de información y orientación sobre los recursos naturales (paisaje, flora y fauna) de dicha área.

También son los encargados del cuidado cotidiano de dichos recursos naturales y tienen la mayor responsabilidad en su conservación directa. En muchos casos, el involucramiento en el ecoturismo implicará una capacitación del personal del parque en esta nueva dimensión administrativa. El personal del parque (a todos

los niveles) deberá tener un entendimiento cabal de lo que es el ecoturismo, ya que éste afecta o afectará directamente el desempeño de su trabajo, y también deberá apoyar las políticas de ecoturismo de su parque.

Comunidades locales.-Las comunidades que se encuentran dentro o cerca de un área protegida son frecuentemente ignoradas o soslayadas en la planificación y manejo del ecoturismo. Esto puede deberse a que dichas comunidades están muy dispersas y aisladas y la comunicación con ellas es difícil y también a las diferencias culturales que puedan caracterizarlas. También se debe frecuentemente a que los desarrolladores del ecoturismo prefieren evitar la inversión en tiempo y esfuerzo que se requiere para que las poblaciones locales aprendan y se involucren en el proceso. Lamentablemente en muchos países es común que los desarrolladores turísticos abiertamente marginen a las comunidades locales por razones egoístas (de manera de no compartir beneficios económicos o evitarse problemas en el trato con ellas).

No obstante, los residentes locales constituyen un elemento crítico en toda actividad ecoturística, ya que las más de las veces dependen de los mismos recursos naturales que atraen a los ecoturistas. Estos pueden convertirse en una amenaza y un obstáculo para la consecución de las necesidades básicas de los lugareños. Si las comunidades no son involucradas activamente en la industria ecoturística y no reciben beneficios que compensen de alguna manera su pérdida de accesibilidad a los recursos naturales, pueden competir con la industria turística por el uso de los recursos naturales, recurriendo frecuentemente a una serie de obstáculos e impedimentos hacia los desarrolladores turísticos y los propios ecoturistas.

Industria turística.-Sabemos que, en términos globales, la industria turística es grande y compleja. Numerosas personas y agencias dentro de esta industria a nivel mundial juegan un papel vital en la planificación y el desarrollo del ecoturismo, porque finalmente son éstas quienes arman una alta proporción de los viajes de los ecoturistas, tanto a nivel nacional como internacional.

Ejercen una gran influencia en los destinos, actividades y experiencias de los viajeros. Por tanto, resulta de la más alta prioridad involucrarlas activamente en

el proceso de planeación ecoturística, a fin de que comprendan plenamente el concepto del ecoturismo y sus requerimientos de conservación. Deben estar totalmente conscientes de que el producto ecoturístico que desean vender es frágil y que debe ser cuidadosamente preservado. Asimismo, la industria turística es un recurso vital de información sobre las tendencias fluctuantes de la demanda y un componente clave en las funciones promocionales y mercadotécnicas.

ONGs.-Muchas organizaciones no gubernamentales, sobre todo las vinculadas con la conservación y el desarrollo sostenible, constituyen un recurso de gran valor para el ecoturismo. Su principal función es ofrecer fuentes de asistencia técnica y financiera a proyectos específicos de ecoturismo (sobre todo en áreas de relevancia ecológica). Asimismo, pueden jugar un rol decisivo en ayudar a definir y dirigir el crecimiento del ecoturismo a futuro.

Además pueden desempeñar una función importante como agentes intermediarios entre comunidades locales y desarrolladores turísticos. Finalmente, estos grupos frecuentemente tienen miembros que desean información y orientación sobre asuntos ecoturísticos.

Instituciones financieras.-A fin de que los parques naturales y las comunidades puedan captar plenamente los beneficios financieros del ecoturismo, en la mayoría de los casos se requerirá el desarrollo de infraestructura física. Para costear dichos desarrollos, se necesitan diversas fuentes de financiamiento. Por tanto, los bancos, corporaciones inversionistas, agencias de desarrollo bilateral y multilateral e inversionistas privados, todos ellos pueden ser protagonistas importantes en la planeación y desarrollo de proyectos ecoturísticos.

Los turistas mismos.-Desde luego que la fuerza motriz detrás de toda actividad ecoturística la constituyen los consumidores mismos, es decir, los ecoturistas. A fin de cuentas, ellos son quienes deciden dónde y cuándo irán y cuáles actividades recreativas desean llevar a cabo dentro de las áreas protegidas. Por tanto, su pensamiento y preferencias habrán de ser tomados muy en cuenta en cualquier estrategia de planeación del ecoturismo.

Asimismo, los consumidores deberán ser educados en relación a los costos y beneficios del ecoturismo a fin de que puedan tomar buenas decisiones de viaje y

de hecho participar en esfuerzos conservacionistas mientras viajan. El ecoturista, tras tomar parte en un tour bien organizado, podrá inclusive mejorar muchos de sus hábitos y actitudes respecto del medio ambiente y convertirse en un activo conservacionista

2.7.2.4. Circuito ecoturístico

Es el conjunto de visitas que se enlazan, constituyendo un itinerario cerrado, que nace y muere en idéntico lugar.

2.4.2.5. Diseño de un circuito ecoturístico

Para elaborar un circuito ecoturístico utilizaremos seis pasos:

Paso 1 Definición de aspectos generales del circuito:

El primer paso es definir el ámbito del circuito turístico, es decir en qué espacio geográfico se va a realizar el mismo. Muchas veces comprenderá diferentes regiones, provincias, distritos o caseríos, los cuales a veces se encuentran alejados el uno del otro, por lo que se tendrá que priorizar la visita a algunos de esos puntos.

Paso 2.- Identificación

Este es un paso fundamental en la elaboración de un circuito turístico, ya que de una buena investigación dependerá la satisfacción de las expectativas de los visitantes o turistas que realizarán el recorrido. Para realizar este paso debemos tomar en cuenta:

Identificación de recursos turísticos

Para la elaboración de un Circuito Turístico, es necesario realizar la identificación de los recursos turísticos más sobresalientes o importantes de la región provincia, distrito y/o caserío, ya sea por su importancia natural, artificial, cultural a través del tiempo, o por su monumentalidad contemporánea, pudiendo considerarse iglesias, catedrales, casonas, museos, entre otros.

Paso 3.- Definición del recorrido

En este punto se da forma al circuito. Un ejercicio muy práctico que nos ayudará a poder definir el recorrido es tomar un mapa y marcar en él todos los atractivos y recursos turísticos; luego, el circuito irá tomando forma al unirlos sobre la red vial, tomando en cuenta siempre un punto de inicio y final del recorrido. Es muy importante considerar los horarios de atención de los diferentes lugares a visitar.

Paso 4.- Recopilación de información y reconocimiento del circuito

Luego de la identificación, es fundamental el acopio y análisis de información y documentación acerca de los atractivos y recursos turísticos de cada localidad y de los artesanos y líneas artesanales a las que estos se dediquen.

Esta etapa es esencial pues se tiene que reunir la información más fidedigna posible, usando diferentes métodos de documentación, ya sea por fuentes secundarias (textos) o a través de medios de información como el Internet videos y otros, información que deberá ser consultada y corroborada con especialistas (consultores) de la región y con los guías.

Paso 5.- Prueba del circuito propuesto

Se deberá evaluar la adecuada facilitación turística, para la realización del circuito; es decir, evaluar el estado de las carreteras y accesos a los puntos a visitar que hayamos considerado; asimismo, se tienen que tomar en cuenta los servicios turísticos conexos, tales como restaurantes, centros de esparcimiento, peñas turísticas, entre otros.

Paso 6.- Difusión del circuito

Una vez comprobado que el Circuito ha sido bien estructurado, se deberá sostener reuniones con las agencias de viaje y turismo operadoras, ubicadas en la capital de la región u otras ciudades importantes para que sean incorporados en sus Manuales de Servicios y comercializados a los visitantes. Asimismo, se pondrá en conocimiento de museos, asociaciones de hoteles y restaurantes e instituciones ligadas al turismo. Para difundir el Circuito se puede elaborar material informativo que incluye dípticos, trípticos o

guías que proporcionen información a los turistas tanto sobre los atractivos y recursos turísticos.

2.7.2.6. Certificación Ambiental

La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior.

La certificación se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”. – Honey y Roma, 2001

En relación con turismo sostenible:

Principios generales: (1) Existe planificación y evaluación de impactos sociales, culturales, ecológicos y económicos (incluyendo impactos cumulativos y estrategias de mitigación). (2) La empresa turística está comprometida a manejo ambiental. (3) Personal de la empresa tiene capacitación, educación, responsabilidad, conocimiento y conciencia sobre manejo ambiental, social y cultural. (4) Hay mecanismos para monitorear y reportar el desempeño ambiental. (5) El mercadeo verídico y responsable conduce a expectativas realistas. (6) Hay retroalimentación de consumidores.

Aspectos socioculturales: (1) Impactos, locales y nacionales, sobre estructura social, cultura y economía local. (2) Adquisición, uso y posesión de tierras en forma apropiada. (3) Medidas para proteger la integridad de la estructura social de las comunidades locales. (4) Mecanismos para asegurar el reconocimiento de los derechos y aspiraciones de las comunidades locales e indígenas.

Aspectos ecológicos: (1) Ubicación apropiada y sentido de lugar. (2) Conservación de biodiversidad e integridad de ecosistemas. (3) Daños al sitio, paisajismo y rehabilitación. (4) Manejo de drenaje, suelos y aguas pluviales. (5) Sostenibilidad y reducción de uso de energía. (6) Sostenibilidad y reducción de uso de agua. (7) Sostenibilidad de tratamiento y disposición de aguas residuales. (8) Control de emisiones de sonido y aire contaminado (incluyendo gases de efecto invernadero).

(9) Minimización de la producción de desechos y aseguramiento de la sostenibilidad de su disposición. (10) Impactos visuales y luz. (11) Sostenibilidad de materiales e insumos (materiales reciclables y reciclados, producidos localmente, productos maderables certificados, etcétera). (12) Minimización de impactos ambientales de actividades.

Aspectos económicos: (1) Prácticas éticas de negocio. (2) Mecanismos para asegurar que las prácticas laborales y relaciones industriales son justas y están en conformidad con la legislación local e internacional (al estándar más alto). (3) Mecanismos para minimizar impactos económicos negativos y maximizar beneficios económicos para la comunidad local. (4) Aseguramiento de contribuciones al mantenimiento o desarrollo de infraestructura comunitaria.

En relación con ecoturismo:

Todo esquema de certificación de ecoturismo debe tomar en cuenta los estándares para turismo sostenible recién dichos además de los siguientes estándares mínimos: (1) Enfocarse sobre experiencias personales con la naturaleza para mayor entendimiento y aprecio. (2) Interpretar y concienciar sobre la naturaleza, la sociedad local y cultural. (3) Contribuir activamente a la conservación de áreas naturales o biodiversidad. (4) Beneficiar económica, social y culturalmente a las comunidades locales. (5) Promover la participación de las comunidades, donde sea apropiado.

Que la escala y el diseño de edificios, tures y atractivos sean apropiados al entorno local. (7) Minimización del impacto sobre culturas indígenas y locales y destacarlas.

En el año 2008, la OMT (2008) determinó el estatus mundial de la certificación turística. Al analizar más de 100 esquemas voluntarios se precisó que la mayoría están enfocados en calidad ambiental y turismo sostenible. Los principales objetivos que tienen estas iniciativas son ambientales (63 por ciento), en segundo lugar están los socioculturales (22 por ciento) y, por último, los económicos dentro de una empresa turística (15 por ciento). La sede de la mayoría de estos programas es Europa (68 por ciento) y en segundo lugar Norteamérica (17 por ciento), mientras que Centroamérica y Suramérica, Asia-Pacífico y África y Medio Oriente tienen cada uno el 4 por ciento de los programas mundiales.

El Caribe cuenta con 3 por ciento del total analizado. En cuanto a áreas geográficas de acción, el 78 por ciento se aplica en Europa, un 17 por ciento fuera de Europa y solo un 5 por ciento es de carácter internacional. En relación con la organización que promueve los programas de certificación, más del 60 por ciento son organizaciones no gubernamentales, entre las que se destacan las turísticas, las ambientales y las de consumidores, un 20 por ciento son entidades gubernamentales y un 12 por ciento son compañías privadas.

En cuanto a los servicios a los que se orientan las certificaciones, predominan las que valoran empresas de hospedaje (68 por ciento), seguidas por las que valoran destinos (18 por ciento), tour operadores (7 por ciento), instalaciones deportivas y de descanso (5 por ciento) y medios de transporte (2 por ciento).

La certificación turística enfrenta muchos retos: que no todo lo certificado es sostenible, lo que se ha denominado "lavado verde"; que hay gran confusión entre certificación turística y otros premios, distinciones y sellos aplicados en el sector turismo, desorientando al consumidor y a toda la industria; que hay muchos programas de certificación locales que no cuentan con reconocimiento internacional y los programas de certificación cuentan con pocos recursos para poder ampliar sus operaciones y darse a conocer en los mercados, y, finalmente, que no existe un ente acreditador internacional que otorgue credibilidad y respaldo a estas iniciativas para que realmente se pueda aprovechar todo el potencial que los programas de certificación turística pueden ofrecer al desarrollo sostenible del planeta.

2.8. HIPÓTESIS

Las prácticas de turismo sostenible inciden en la demanda ecoturística del Centro Turístico Quillán, parroquia de San Miguelito, del cantón Píllaro, provincia del Tungurahua, durante el año 2011.

2.9 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Prácticas sostenibles

Variable dependiente Demanda ecoturística

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO

Se realizará un estudio predominantemente cuali-cuantitativo, puesto que pretende determinar las prácticas sostenibles y su impacto positivo o negativo en la demanda ecoturística, problema que requiere de una investigación interna porque se realizara en el lugar de los hechos, se aplicara encuestas e interesa la interpretación de resultados.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. De Campo

Porque reconoce el área definida de las prácticas del turismo sostenible en el Centro Turístico Quillán que pertenece al Cantón Píllaro.

3.2.2. Bibliográfica-Documental

Además para complementar la información básica es bibliográfica documental que fundamente la comprensión de los fenómenos relacionados al manejo de las practicas del turismo sostenible basándose en fuentes primarias y secundarias.

3.2.3. Intervención Social

Finalmente tiene participación de la colectividad, por lo que la presente investigación ayudara a la elaboración y desarrollo de propuestas que ayuden a solucionar problemas, requerimientos o necesidades que tengan los pobladores del Centro Turístico Quillán.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Descriptiva

Por sus niveles tienen interés de acción social, ya que compara los fenómenos con las variables y por su alcance es descriptiva porque se va a narrar lo que acontece en el área de estudio.

3.3.2. Exploratoria

Por su metodología que es más flexible y poco estructurada ya que corresponde al estudio de los recursos naturales circunscritos al Centro Turístico Quillán del cantón Píllaro ya que se aplicará inmediatamente para plantear las alternativas de solución a los problemas que existen por el actual manejo y cuidado de los recursos naturales.

3.3.3. Correlación de variables

Para resolver problemas relacionados con las prácticas del turismo sostenible su manejo y su incidencia en la demanda eco turística del centro.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Población	Numero	Porcentaje
Habitantes	74	80%
Visitantes	80	25%
Prestadores de servicios turísticos	21	100%
Autoridades locales	6	80%
TOTAL	167	

Cuadro2.Población

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)
Fuente: Secretaria ASOPARSOQ

3.4.2. Muestra

Para obtener tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confiabilidad, 95%---- $0,95/2 = 0.4750$ ----- Z=1.96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q=Probabilidad de no ocurrencia $1-0.5=0.5$

N=Población 152

e= error de muestreo 0.05 (5%)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 152}{(152-1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{291.96}{3.9359}$$

n= 74.177 Muestra a utilizarse en la investigación.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable independiente: Prácticas sostenibles

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	T: TÉCNICAS I. INSTRUMENTOS
<p>Actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, social y con los valores de la comunidad, que permiten el desarrollo económico y promueven la conservación.</p>	<p>1. Actividades turísticas</p> <p>2. Desarrollo económico</p> <p>3. Conservación</p>	<p>1. Número y tipo de actividades turísticas</p> <p>2. Nivel de vida de la población</p> <p>3. Número y tipo de actividades de conservación</p>	<p>¿Qué tipos de actividades turísticas realizan en su sector?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastronomía • Guianza • Pesca deportiva • Agroturismo <p>¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directa • Indirectamente <p>¿En su comunidad se realiza algunas de estas actividades para la conservación ambiental?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de basura • Reciclaje • Tratamiento de aguas servidas • Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua • Utilización de fuentes de energía alternativa <p>¿Para implementar prácticas sostenibles para su operación turística, usted necesita?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Marketing • Inyección de capital 	<p>T: Encuesta y entrevista</p> <p>I: Cuestionario de preguntas elaboradas</p>

Cuadro 3. Operacionalización Variable Independiente
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2011)

3.5.2. Variable dependiente: Demanda Ecoturística

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	T: TÉCNICAS I. INSTRUMENTOS
<p>Visitantes sensibilizados con la problemática socio-ambiental que buscan un turismo alternativo donde puedan vivir una experiencia educativa.</p>	<p>Visitantes</p> <p>Problemática socio-ambiental</p> <p>Experiencia educativa</p>	<p>Locales Nacionales Extranjeros.</p> <p>Número y tipo de problemas ambientales y sociales que afectan al Centro de Turismo?</p> <p>Fauna Flora Vertientes Senderos Señalización</p>	<p>¿Cuál es la procedencia de sus turistas?</p> <p>¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el CTQ?</p> <p>¿Qué lugar de la comunidad prefiere para hacer Educación Ambiental?</p> <p>¿Si mejora su operación turística responsablemente, tendrá más turistas?</p> <p>¿Le interesa saber sobre Educación Ambiental</p>	<p>T: Entrevista y encuesta</p> <p>I: Cuestionario de preguntas elaboradas</p>

Cuadro 4.Operacionalizacion Variable Dependiente
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información requerida para la presente investigación contempla dos aspectos:

- ❖ El primero relacionado con la identificación y selección de las fuentes bibliográficas de información, especialmente a Instituciones y Organizaciones afines a las practicas del turismo sostenible, y
- ❖ La entrevista a informantes claves mediante el dialogo preestablecido en formato comprensible y familiar y la recolección de información en fichas operativas didácticas a los propietarios en base al tamaño de la muestra determinado.

3.7. Plan de recolección de la información

No	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Cumplir las metas y objetivos establecidos
2	¿De qué persona u objeto?	Turistas nacionales e internacionales
3	¿Sobre qué aspectos?	Turismo interno.
4	¿Quién?	Lina Verónica Chiluiza
5	¿Cuándo?	2012
6	¿Dónde?	Cantón Píllaro, Provincia de Tungurahua
7	¿Cuántas veces?	Una vez
8	¿Qué técnicas de recolección?	Observación, entrevistas, encuestas, talleres.
9	¿Con qué?	Fichas de observación, preguntas pre elaboradas, cuestionarios
10	¿En qué situación?	Responsabilidad, flexibilidad, apertura.

Cuadro 5. Plan de recolección de información.
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

3.8. Plan de procesamiento de información

El procesamiento de la información recopilada en la investigación se lo realizara de la siguiente manera:

- Se realiza una revisión total de la información recogida que arrojo la investigación del trabajo.

- Una vez revisada la información se procede a realizar una limpieza de la información defectuosa, desechando lo que no es útil para los fines de la investigación.
- En lo referente a la formulación de las encuestas se procede a realizar su respectiva tabulación mediante la ilustración gráfica, sea esta en pasteles o barras, este método nos permite tener una información ordenada y clara del trabajo realizado.
- Recopilada la información se realiza la tabulación y se procede a efectuar un estudio estadístico, y un análisis e interpretación de los resultados de una manera objetiva, verificando la hipótesis planteada en el trabajo investigativo.
- Una vez realizado el plan de procesamiento de la información se procede a proponer o plantear las conclusiones que es la presentación de datos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTA APLICADA A LOS HABITANTES DEL VALLE QUILLÁN

4.1.1. PREGUNTA N. 1:

¿Qué tipos de actividades turísticas realizan en su sector?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gastronomía	47	64%
Guianza	3	4%
Pesca deportiva	15	20%
Agroturismo	8	11%
Otra	1	1%
TOTAL	74	100%

Cuadro 6. Tipos de actividades turísticas del CTQ

Fuente: Habitantes del Valle Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

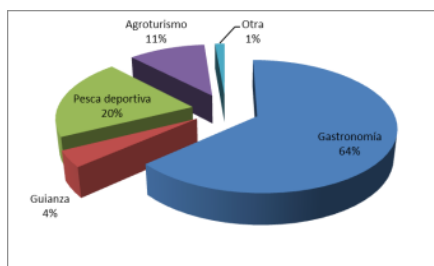


Gráfico 7. Tipos de actividades turísticas del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS: De los 74 habitantes encuestados, el 64% dijo que la principal actividad turística es la gastronomía, el 20% la pesca deportiva, el 11% el agroturismo, el 4% la guianza y el 1% que es otra actividad y hacen referencia a la artesanal especialmente en tejidos de carrizo. La actividad predominante del Centro Turístico Quillán es la Gastronomía especialmente en alimentos derivados de la trucha.

4.1.2. PREGUNTA N. 2:

¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	68%
No	24	32%
TOTAL	74	100%

Cuadro 7. Ingresos económicos de las actividades turísticas

Fuente: Habitantes del Valle Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

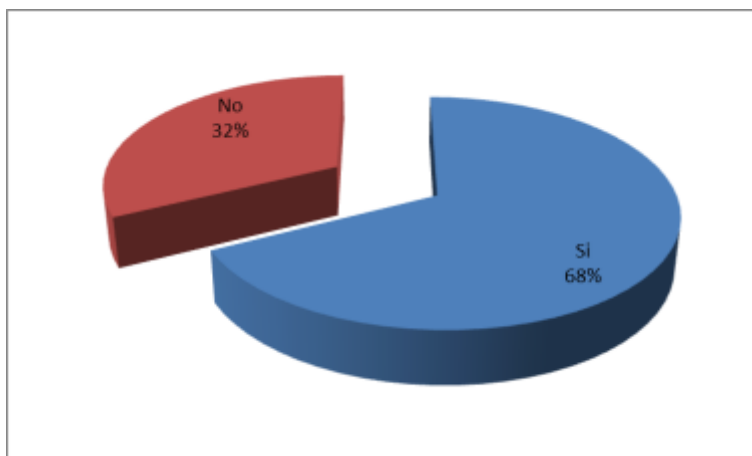


Gráfico 8. Ingresos económicos de las actividades turísticas

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 74 habitantes del Valle Quillán encuestados: El 68% indican que la situación económica de los prestadores de servicio si ha mejorado y el 32% contesta que no ha mejorado su situación económica.

Los habitantes que dijeron que si ha mejorado se dedican casi la totalidad del tiempo en actividades turísticas pues sus ingresos económicos provienen directamente de estos. La minoría indica que la actividad turística ha mejorado sus ingresos indirectamente pues todavía su principal actividad es la agropecuaria.

4.1.3. PREGUNTA N. 3:

¿En su comunidad se realiza algunas de estas actividades para la conservación ambiental?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clasificación de basura	12	16%
Reciclaje	20	27%
Tratamiento de aguas servidas	0	0%
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	2	3%
Utilización de fuentes de energía alternativa	0	0%
Programa de educación ambiental	1	1%
Otros	39	53%
TOTAL	74	100%

Cuadro 8. Actividades para la conservación ambiental
Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del Valle Quillán
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

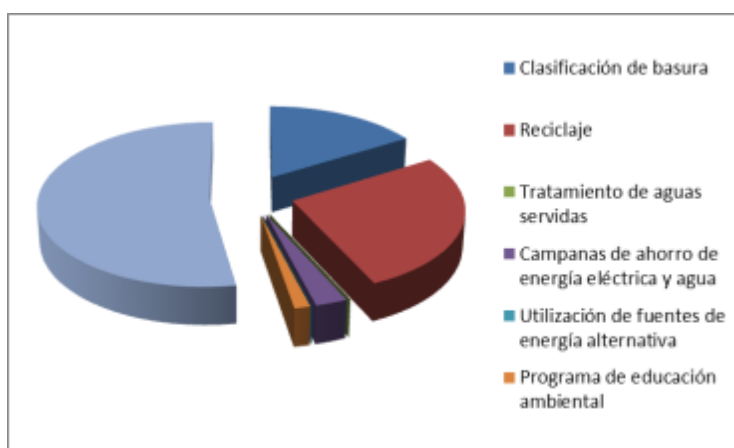


Gráfico 9. Actividades para la conservación ambiental
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De las 74 personas entrevistadas el 53% indica que realiza otros tipos de actividades, el 27% hace reciclaje, el 16% clasificación de basura, el 3% hace campanas para ahorrar el agua y la energía y apenas el 1% de los prestadores de servicio turístico hace educación ambiental. Pero ninguno hace tratamiento de aguas servidas y no utilizan fuentes de energía alternativa.

La mayoría indica que realiza otra actividad de conservación como el cultivo agropecuario sin utilizar productos de sello rojo.

4.1.4. PREGUNTA N. 4:

Según su criterio, para implementar buenas prácticas del turismo sostenible. ¿Qué es lo que Centro Turístico Quillán más se necesita?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	20	27%
Marketing	14	19%
Inyección de capital	40	54%
TOTAL	74	100%

Cuadro 9. Necesidades del Centro Turístico Quillán

Fuente: Habitantes del Valle Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

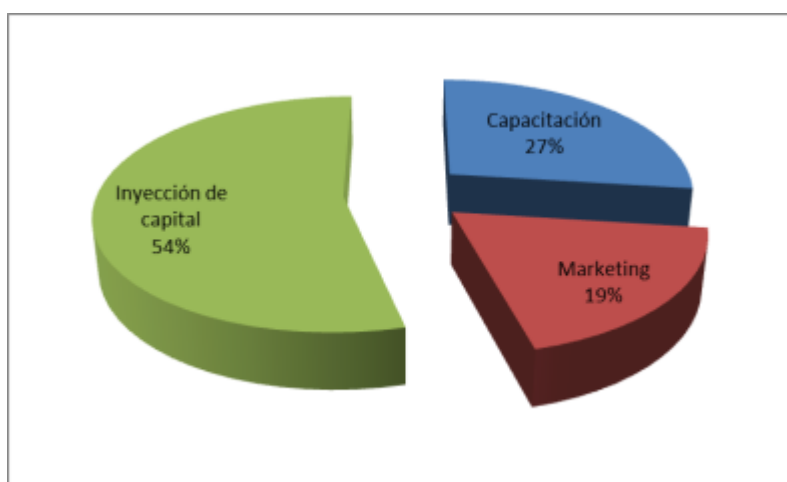


Gráfico 10. Necesidades del Centro Turístico Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 74 habitantes encuestados, el 54% de la población indica que para implementar buenas prácticas del turismo sostenible en Quillán hace falta inyección del capital, el 27% que necesita capacitación y el 19% que se necesita de un Plan de Marketing.

La mayoría opina que se necesita inyección de capital para implementar buenas prácticas a la operación turística, pues las garantías bancarias son muy altas y la falta de estudios de mercado hace que se debilite la idea.

4.1.5. PREGUNTA N. 5:

La procedencia de los turistas que visitan Quillán son:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Locales	50	67%
Nacionales	22	30%
Extranjeros	2	3%
TOTAL	74	100%

Cuadro 1. Procedencia de turistas
Fuente: Habitantes del Valle Quillán
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

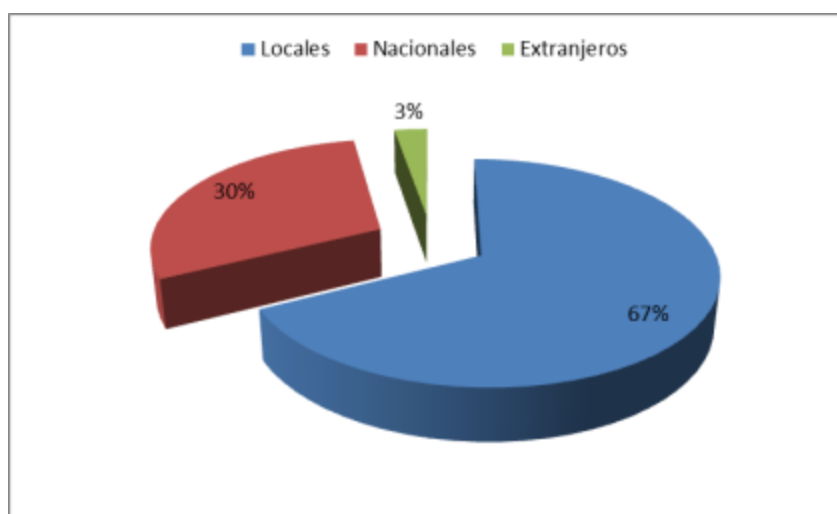


Gráfico 11. Procedencia de turistas
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Los 74 habitantes encuestados indicaron que el 67% de visitantes al Centro Turístico Quillán son turistas locales, que el 30% corresponde a turistas nacionales especialmente de las provincias de Pichincha y Cotopaxi y que el 3% son turistas extranjeros.

Quillán se ha convertido en el destino favorito del mercado local especialmente de las ciudades de la zona central del país. Sin embargo hace falta mejorar la sostenibilidad para enfocarse a una demanda ecoturística.

4.1.6. PREGUNTA N. 6:

¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contaminación del agua	43	58%
Basura	22	30%
Deforestación	5	7%
Erosión	4	5%
TOTAL	74	100%

Cuadro 2. Problemas ambientales del centro Turístico Quillán

Fuente: Habitantes del Valle Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

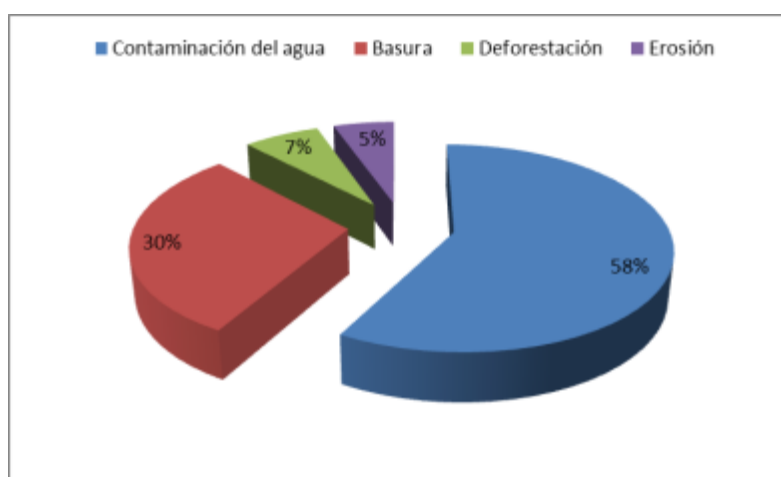


Gráfico 12. Problemas ambientales del centro Turístico Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 74 habitantes encuestados, el 58% indica que los problemas ambientales que se observa es la contaminación del agua, el 30% indica que se observa basura, el 7% que se observa deforestación y el 5% que existe erosión de los suelos.

La contaminación del agua se debe a la mezcla de aguas negras y grises que contaminan las vertientes, los botaderos de basura a las quebradas y a cielo abierto, pues la falta de concientización y prácticas sostenibles hacen que poco a poco se vaya destruyendo el entorno.

4.1.7. PREGUNTA N. 7:

Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es el preferido por los turistas para hacer Educación Ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sendero	34	46%
Vertientes	40	54%
TOTAL	74	100%

Cuadro 3. Lugar de preferencia para hacer EA
Fuente: Habitantes del Valle Quillán
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

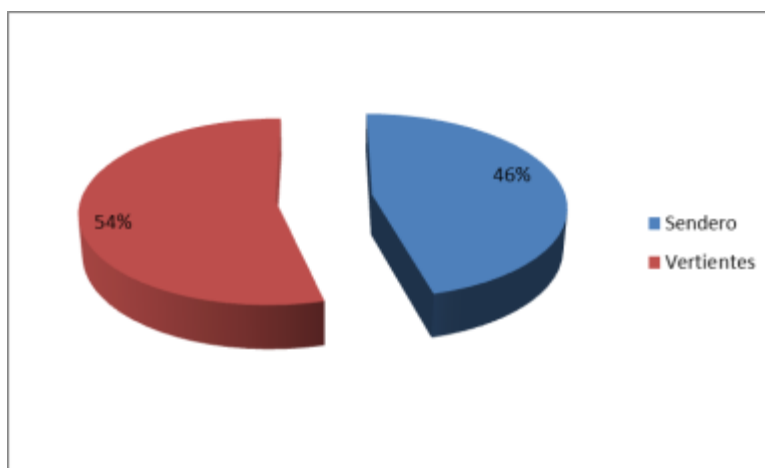


Gráfico 13. Lugar de preferencia para hacer EA
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Del 100% de encuestados el 54% dicen que prefieren realizar actividades de Educación Ambiental en las vertientes y el 46% en los senderos ya que cuentan con un sin número de elementos para realizar esta actividad.

Las vertientes y senderos que son parte de los recursos turístico del Valle Quillán son los lugares preferidos por los turistas para hacer Educación Ambiental.

4.1.8. PREGUNTA N. 8:

¿Si los prestadores de servicios mejoran su operación turística responsablemente, Cree que tendrán más turistas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	81%
No	14	19%
TOTAL	74	100%

Cuadro 4. Preferencia por mejorar la operación turística

Fuente: Habitantes del Valle Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

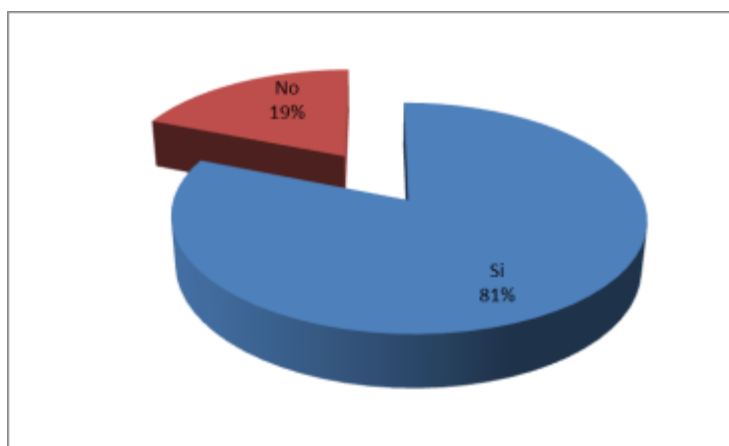


Gráfico 14. Preferencia por mejorar la operación turística

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 74 habitantes encuestados, el 81% dice que los prestadores de servicio turístico de Quillán deben mejorar su operación turística responsablemente para incrementar el número de turistas, mientras que el 19% dice que no, porque lo que hace falta es mayor promoción.

Mejorar la operación turística de Quillán es importante porque se requiere fortalecer el Producto Turístico que se oferta en la zona.

4.1.9. PREGUNTA N. 9:

¿Usted cree que a los turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	68%
No	24	32%
TOTAL	74	100%

Cuadro 5. Interés sobre conservación ambiental
Fuente: Encuestas aplicadas a los habitantes del Valle Quillán
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

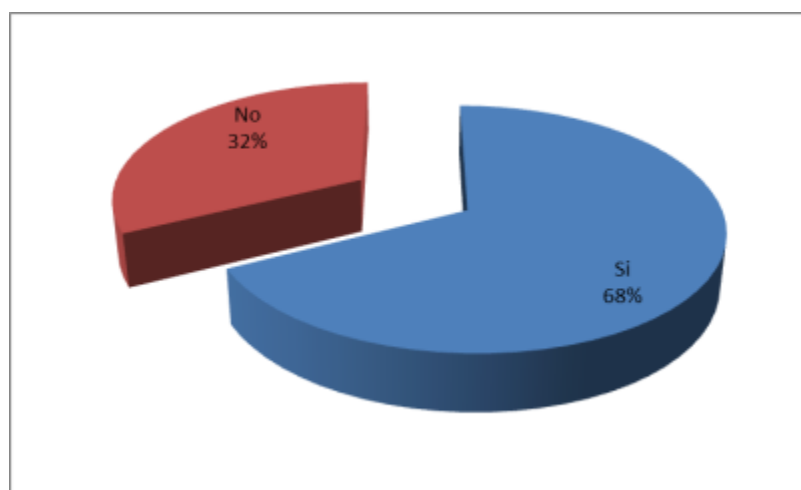


Gráfico 15. Interés sobre conservación ambiental
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Del 100% de los encuestados, el 68% indican que a los turistas que visitan Quillán les interesara conocer sobre conservación ambiental y el 32% indica que no tienen ningún interés sobre este tema ya que solo vienen a Quillán por su gastronomía.

La falta de conservación y ecoturismo es uno de los problemas que más está afectando a los destinos turísticos rurales, por lo que las campañas informativas acerca del cuidado de la naturaleza si está impactando en la población.

4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS VISITANTES

4.2.1. PREGUNTA N. 1:

¿Qué tipos de actividades turísticas le gustaría que exista en este lugar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gastronomía	60	75%
Guianza	1	1%
Pesca deportiva	15	19%
Agroturismo	3	4%
Otra	1	1%
TOTAL	80	100%

Cuadro 6. Tipos de actividades turísticas del CTQ
Fuente: Visitantes del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

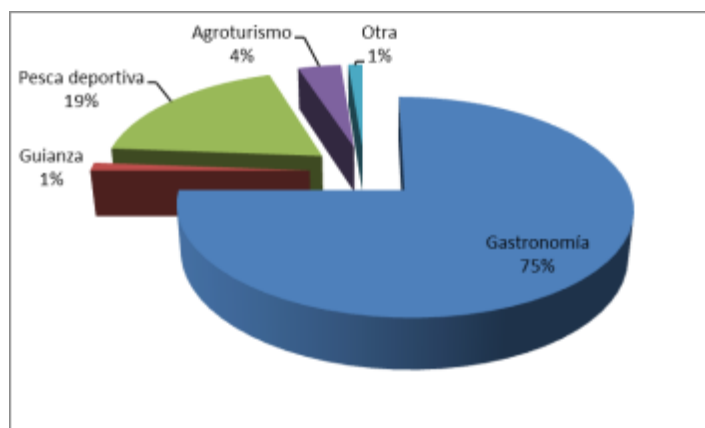


Gráfico 16. Tipos de actividades turísticas del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Del 100% de visitantes encuestados, el 75% indica que la actividad turística que más le gusta es la gastronómica, el 19% la pesca deportiva, el 4% está deseoso de participar en actividades de agroturismo y el 1% a otras que son las actividades artesanales.

La gastronomía es la actividad favorita de los visitantes ya que es la actividad principal del turismo en Quillán.

4.1.2. PREGUNTA N.2 :

¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	62%
No	30	38%
TOTAL	80	100%

Cuadro 7. Ingresos económicos de los pobladores
Fuente: Visitantes del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

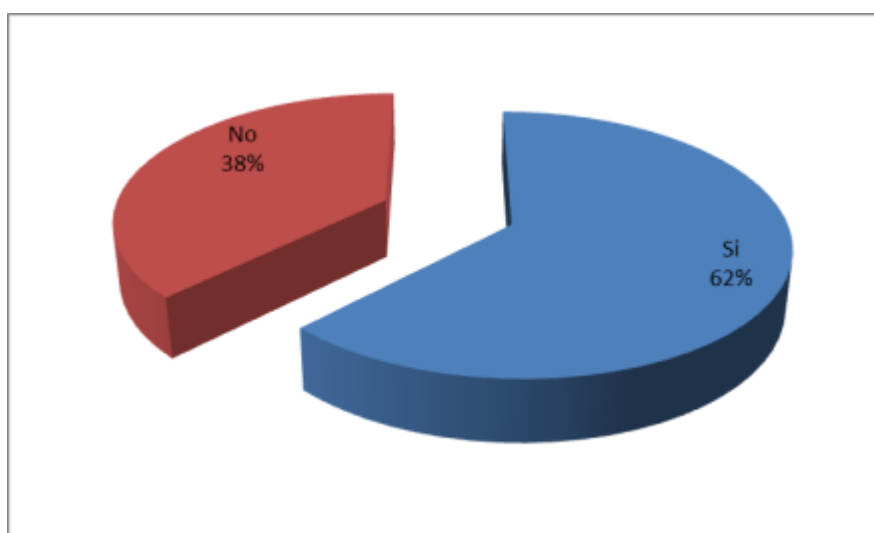


Gráfico 17. Ingresos económicos de los pobladores
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 80 visitantes encuestados, el 62% indica que directamente se ha mejorado el ingreso económico por el desarrollo de actividades turísticas, mientras que el 38% indica que es un ingreso indirecto por lo que no hay mejoras en la infraestructura.

Los visitantes notan que se ha mejorado la imagen del Centro Turístico Quillán y esto es el reflejo que ha mejorado la situación económica de los pobladores especialmente de quienes directamente están involucrados en estas actividades.

4.1.3. PREGUNTA N. 3:

¿Qué tipos de actividades para la conservación ambiental usted observa en el lugar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clasificación de basura	56	70%
Reciclaje	20	25%
Tratamiento de aguas servidas	0	0%
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	2	3%
Utilización de fuentes de energía alternativa	0	0%
Programa de educación ambiental	1	1%
Otros	1	1%
TOTAL	80	100%

Cuadro 8. Actividades para la conservación ambiental

Fuente: Visitantes del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

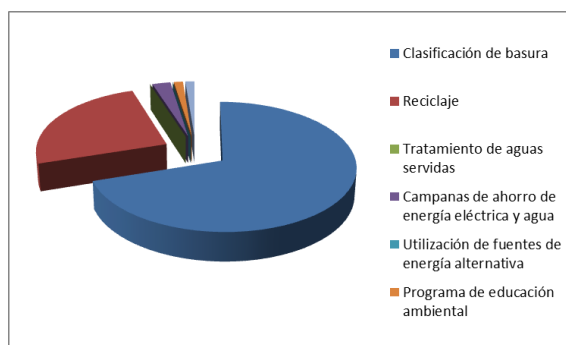


Gráfico 18. Actividades para la conservación ambiental

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Los visitantes encuestados indican que el 70% corresponde a la clasificación de la basura, el 25% se dedican al reciclaje, el 3% hace campanas de ahorro de agua y energía, el 1% hace educación ambiental y el otro 1% se dedican a la producción agroecológica.

La clasificación de la basura es parte de una de las actividades que se debe realizar para obtener la certificación ambiental, de igual manera las otras actividades que propone la pregunta.

4.1.4. PREGUNTA N. 4:

Según su criterio, para implementar buenas prácticas del turismo sostenible. ¿Qué es lo que Centro Turístico Quillán más se necesita?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	40	50%
Marketing	24	30%
Inyección de capital	16	20%
TOTAL	80	100%

Cuadro 9. Necesidades del Centro Turístico Quillán

Fuente: Visitantes del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

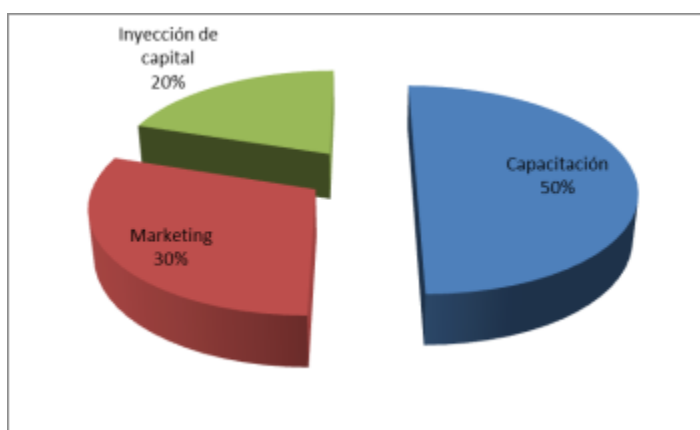


Gráfico 19. Necesidades del Centro Turístico Quillán

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 50% de visitantes indica que para implementar las buenas prácticas del turismo sostenible es necesaria la capacitación de todas las personas involucradas, el 30% dicen que es necesario hacer campañas de marketing, y el 20% que se necesita mayor inversión de capital.

Es necesario la capacitación para lograr un desarrollo sostenible y más que todo fortalecer la relación del ecoturismo con la comunidad.

4.1.5. PREGUNTA N. 5:

Usted a que grupo de turistas pertenece?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Locales	50	62%
Nacionales	28	35%
Extranjeros	2	3%
TOTAL	80	100%

Cuadro10.Procedencia de turistas
Fuente: Visitantes del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

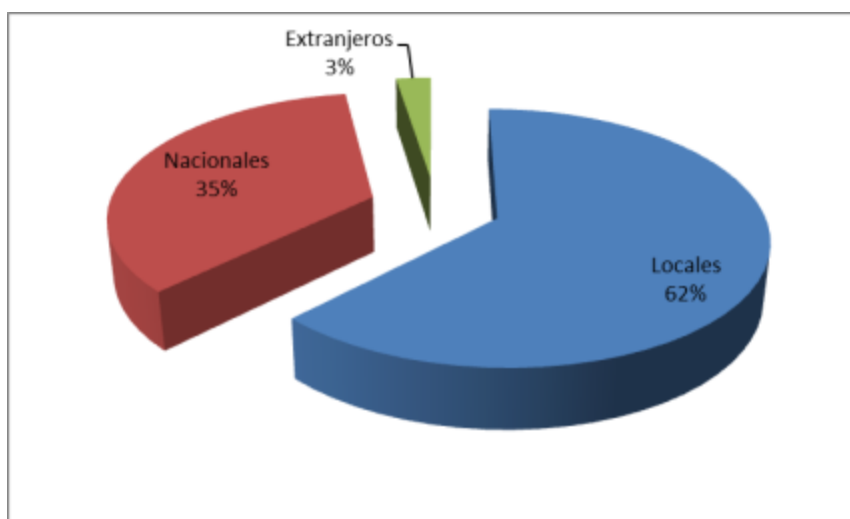


Gráfico 20. Procedencia de turistas
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 62% son turistas locales que provienen del Cantón Píllaro y Ambato, el 35% a turistas nacionales de Riobamba, Quito, La Mana, Latacunga y Guaranda, y el 3% corresponde a extranjeros de Alemania.

El mercado turístico que Quillán posee está enfocado a una demanda ecoturística local, nacional e internacional.

4.1.6. PREGUNTA N. 6:

¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contaminación del agua	49	61%
Basura	22	28%
Deforestación	5	6%
Erosión	4	5%
TOTAL	80	100%

Cuadro 11. Problemas ambientales del CTQ

Fuente: Visitantes del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

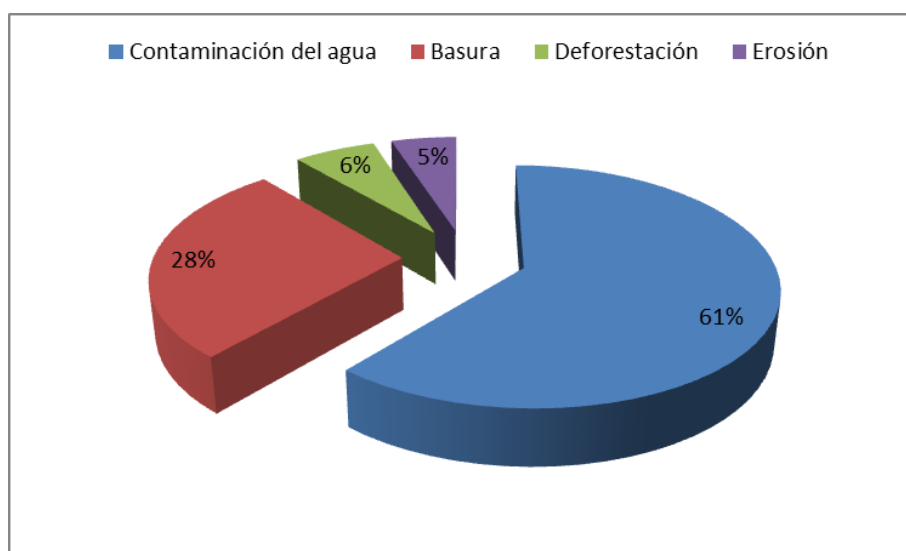


Gráfico 21. Problemas ambientales del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 61% indican que son visible los problemas de la contaminación del agua, el 28% de la basura, el 6% observa deforestación de huertos y bosques antiguos y el 5% observa erosión.

La falta de conservación y contaminación afectan a la realización de actividades del ecoturismo y a la preservación de los recursos turísticos.

4.1.7. PREGUNTA N. 7:

¿Qué lugar de la comunidad es su preferido para hacer Educación Ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sendero	40	50%
Vertientes	40	50%
TOTAL	80	100%

Cuadro 12. Lugar preferido para hacer EA

Fuente: Visitantes del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

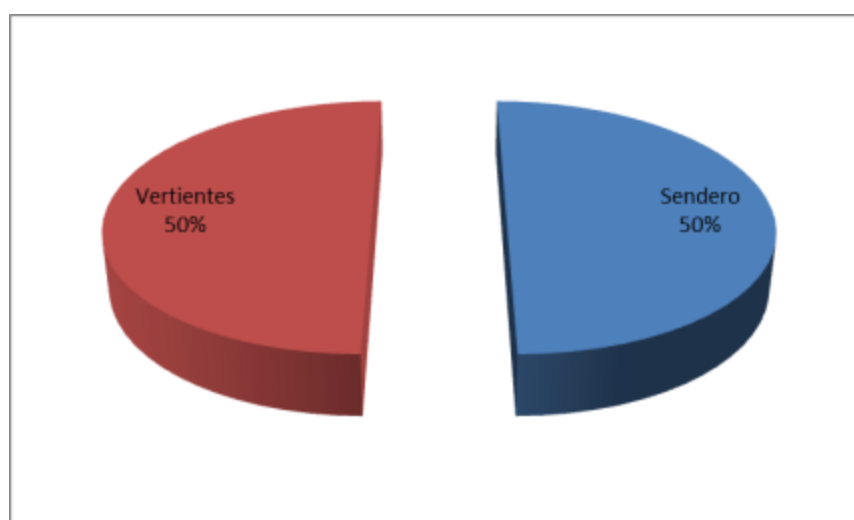


Gráfico 22. Lugar preferido para hacer EA

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Del 100% de encuestados el 50% desean hacer educación ambiental en las vertientes de agua y el 50% en los senderos, los 80 visitantes manifiestan que les interesa los dos lugares.

Los recursos turísticos naturales forman parte importante del circuito ecoturístico que esta comunidad ofrece.

4.1.8. PREGUNTA N. 8:

¿Si Quillán mejora su operación turística responsablemente, Usted visitaría más frecuentemente este lugar?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	70%
No	24	30%
TOTAL	80	100%

Cuadro 13. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable

Fuente: Visitantes del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

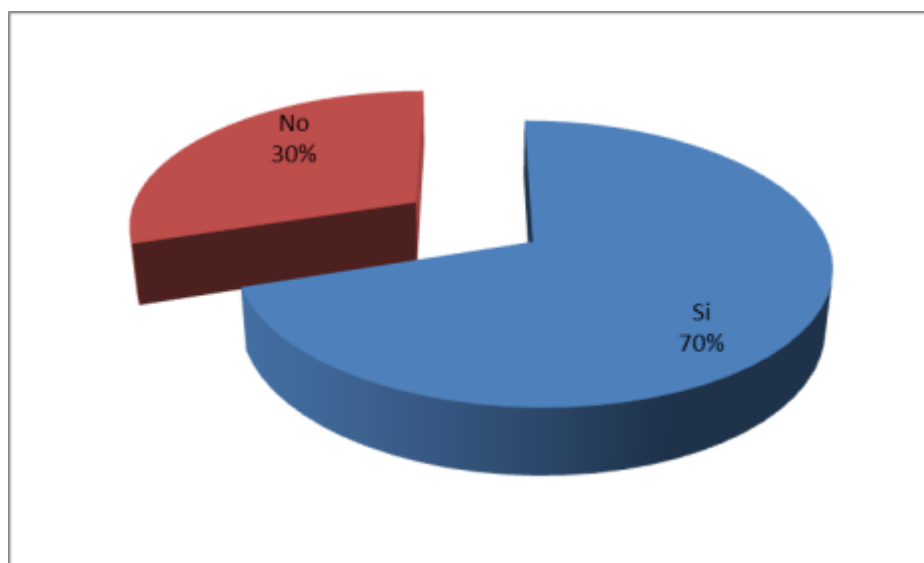


Gráfico 23. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 70% de visitantes dicen que visitarían frecuentemente Quillán si mejorara su operación turística de manera responsable, y el 30% dice que no porque prefieren que siga así.

Mejorar la operación turística para Quillán es una gran oportunidad para poder tener un segmento de mercado destinado a la conservación.

4.1.9. PREGUNTA N. 9:

¿A usted le interesaría conocer sobre conservación ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	87%
No	10	13%
TOTAL	80	100%

Cuadro 14. Interés por la conservación ambiental
Fuente: Visitantes del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

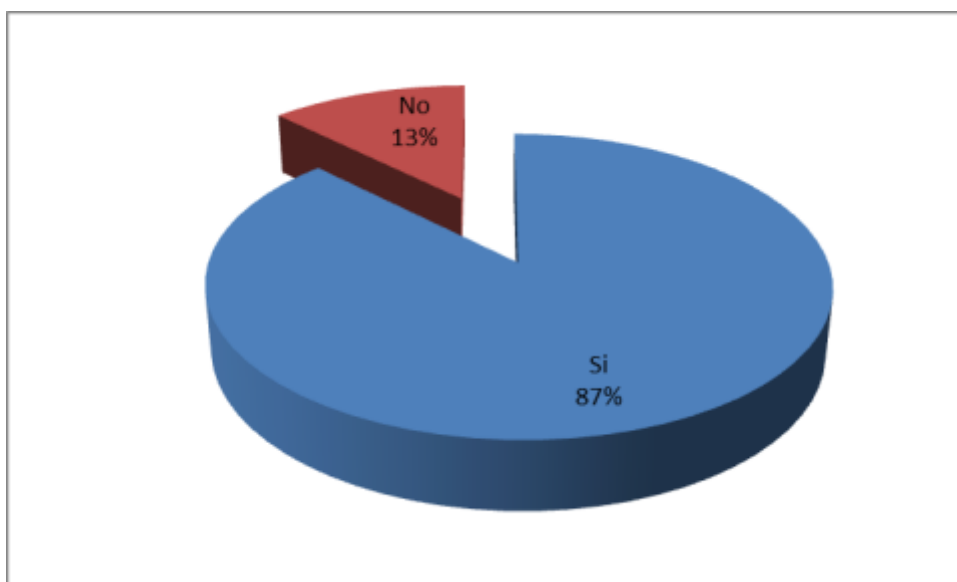


Gráfico 24. Interés por la conservación ambiental
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 87% de los encuestados desearían conocer sobre conservación ambiental y el 13%, indican que no les interesa.

Conocer acerca de actividades que procuran la conservación siempre es acogido por un grupo de turistas con una formación ambiental previa, así que Quillán puede enfocarse porque sus turistas están deseosos en conocer sobre estas actividades.

4.3. ENCUESTA APLICADA A LOS PRESTADORES DE SERVICIO DEL CENTRO TURÍSTICO QUILLÁN

4.3.1. PREGUNTA N. 1:

¿Qué tipos de actividades turísticas realiza?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gastronomía	6	29%
Guianza	3	14%
Pesca deportiva	4	19%
Agroturismo	7	33%
Otra	1	5%
TOTAL	21	100%

Cuadro 15. Actividades turísticas del CTQ

Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

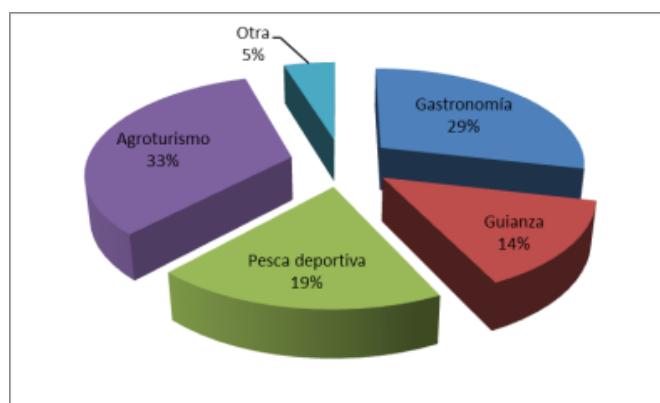


Gráfico 25. Actividades turísticas del CTQ

Fuente: Encuestas aplicadas a los prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 33% de las actividades son de agroturismo, el 29% corresponde a la gastronomía, el 19% a la pesca deportiva, el 14% a la guianza y el 5% a otras actividades que son artesanales en la cestería de canastas de carrizo y a la comercialización directa de frutas y hortalizas.

La actividad predominante de la zona es la gastronomía por la crianza de trucha.

4.3.2. PREGUNTA N. 2:

¿Cree que sus actividades turísticas, mejoran sus ingresos económicos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	29%
No	15	71%
TOTAL	21	100%

Cuadro 16. Ingresos económicos de las actividades turísticas
Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

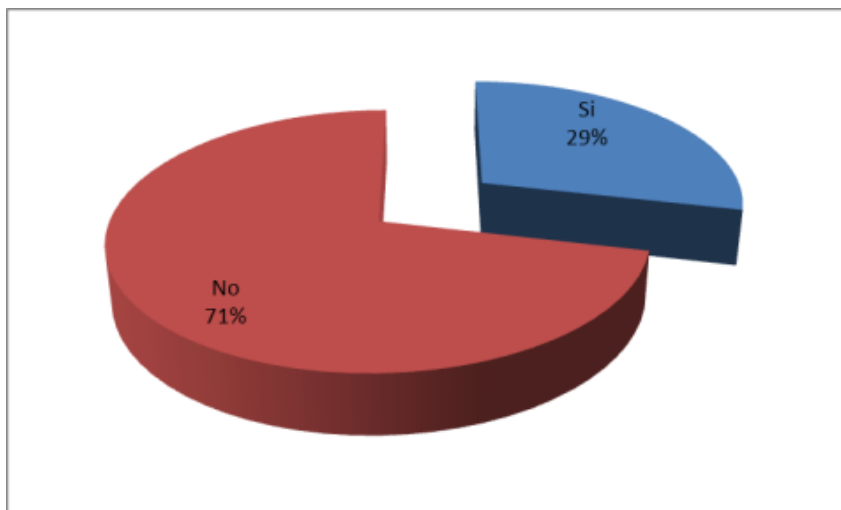


Gráfico 26. Ingresos económicos de las actividades turísticas
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

De los 21 prestadores de servicios encuestados, el 71% indican que si han mejorado indirectamente ya que han combinado esta actividad con la agropecuaria y el 29 % indica que directamente ha mejorado sus ingresos con el desarrollo de esta actividad.

Los integrantes del Centro Turístico Quillán Indican que si ha mejorado sus ingresos económicos por el desarrollo de esta actividad, sin embargo se encuentran preocupados por el deterioro ambiental y organizacional que está sufriendo el sector.

4.3.3. PREGUNTA N. 3:

¿Realiza alguna de estas actividades para la conservación ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clasificación de basura	6	28%
Reciclaje	4	19%
Tratamiento de aguas servidas	0	0%
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	1	5%
Utilización de fuentes de energía alternativa	0	0%
Programa de educación ambiental	1	5%
Otros	9	43%
TOTAL	21	100%

Cuadro 17. Actividades para la educación ambiental
Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

EL 43% realiza otros tipos de actividades de conservación como la utilización de productos agrícolas de sello verde, el 28% hace clasificación de basura, el 19% realiza acciones de reciclaje, el 5% campanas de ahorro de energía y agua y el 5% restante está ejecutando programas de Educación Ambiental.

Todos los integrantes del Centro Turístico Quillán están interesados en emprender actividades de conservación para proteger el Valle.

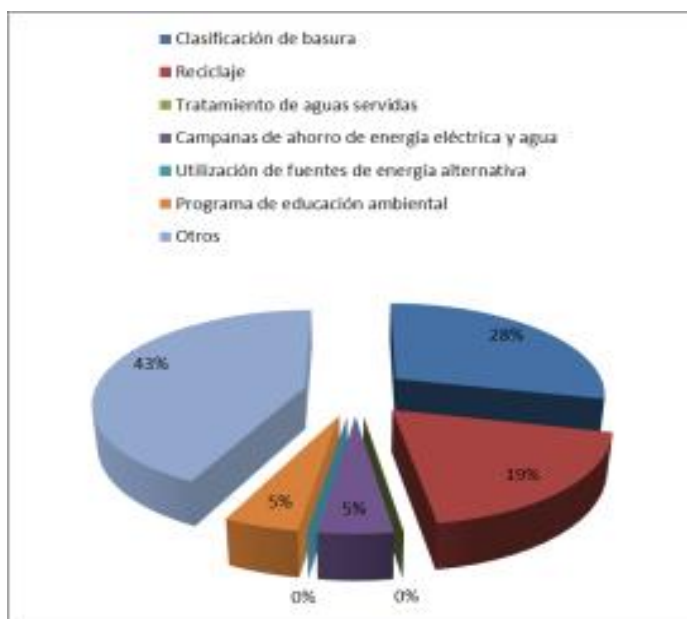


Gráfico 27. Actividades para la educación ambiental
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

4.3.4. PREGUNTA N. 4:

Para implementar buenas prácticas para su operación turística, usted necesita?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación	11	52%
Marketing	1	5%
Inyección de capital	9	43%
TOTAL	21	100%

Cuadro 18. Necesidades del Centro Turístico Quillán
Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

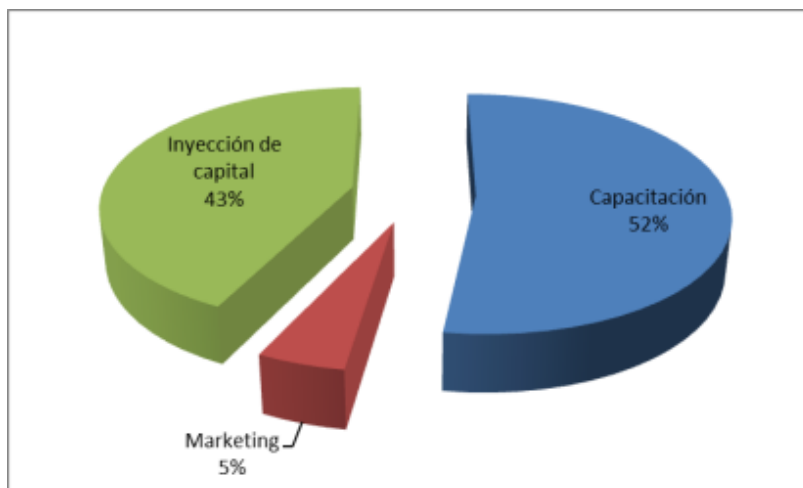


Gráfico 28. Necesidades del Centro Turístico Quillán
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 52% de los prestadores de servicio turístico indican que lo que necesitan para implementar buenas prácticas a la operación turística que realizan es la capacitación, el 43% dicen que se requiere inyección de capital y el 5% marketing.

Los prestadores de servicio indican que la capacitación les va ayudar a mejorar su producto turístico de manera sostenible.

4.3.5. PREGUNTA N. 5:

La procedencia de sus turistas son:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Locales	10	48%
Nacionales	9	43%
Extranjeros	2	9%
TOTAL	21	100%

Cuadro19.Procedencia de turistas
Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

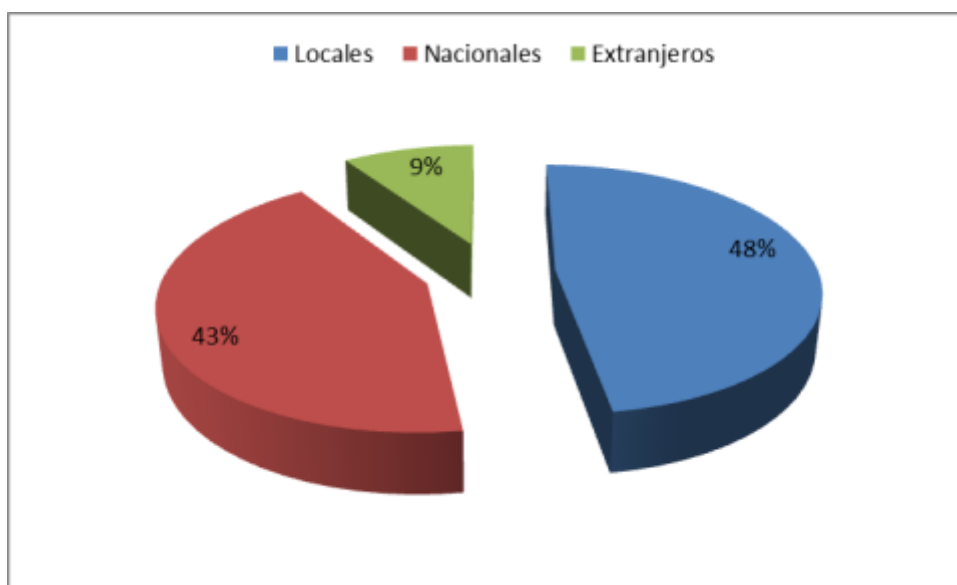


Gráfico 29. Procedencia de turistas
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 48% de los visitantes al Centro Turístico Quillán son locales, el 43% nacionales y apenas el 9% son extranjeros de Alemania, Japón y España.

El Centro Turístico Quillán ya posee una demanda con perspectiva de conservación así que para captar aún más su atención es necesario mejorar la oferta de servicios turísticos.

4.3.6. PREGUNTA N. 6:

¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contaminación del agua	14	67%
Basura	5	24%
Deforestación	2	9%
Erosión	0	0%
TOTAL	21	100%

Cuadro 20. Problemas ambientales del CTQ

Fuente: Encuestas aplicadas a los prestadores de servicio turístico del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

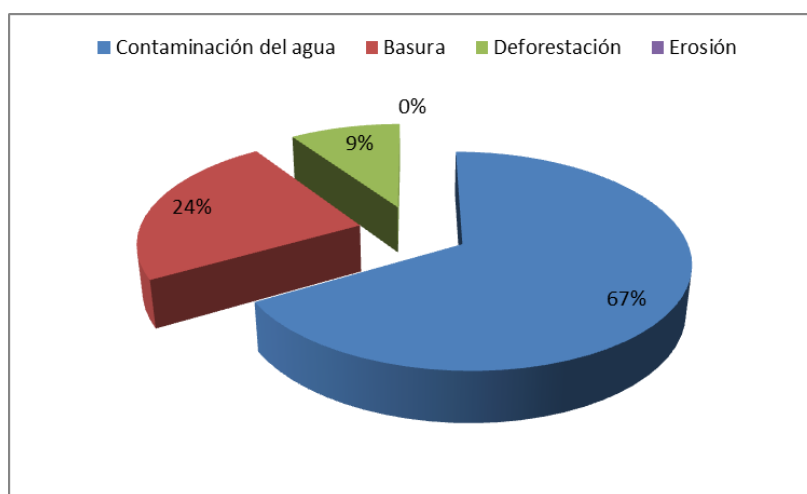


Gráfico 30. Problemas ambientales del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Del 100% de prestadores de servicio encuestados, el 67% indica que el mayor problema ambiental está en el agua por su contaminación, el 24% indica que hay problemas con el manejo de basura, el 9% de deforestación y el 0% indican que no se percibe problemas de erosión.

La contaminación del agua y la basura son las más visibles en la zona y esto se debe a la falta de organización y relación de las actividades ecoturísticas con la comunidad.

4.3.7. PREGUNTA N. 7:

Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es el preferido por sus turistas para hacer Educación Ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sendero	16	76%
Vertientes	5	24%
TOTAL	21	100%

Cuadro 21. Destino de preferencia para hacer EA
Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

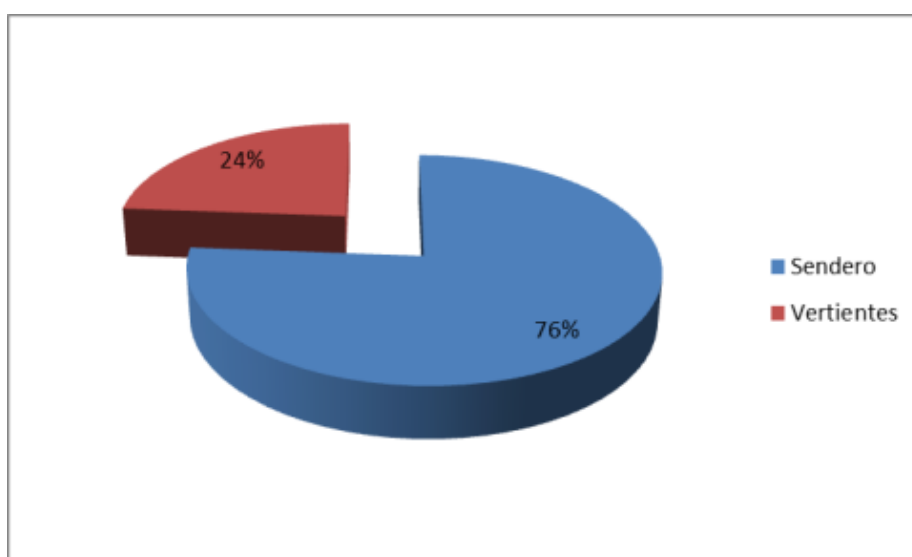


Gráfico 31. Destino de preferencia para hacer EA
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 76% de encuestados indican que el lugar favorita para hacer educación ambiental por sus turistas es el sendero y el 24% indica que son las vertientes.

Los recursos turísticos naturales más atractivos a los visitantes para hacer Educación Ambiental son los senderos y vertientes, por lo que es necesario emprender en un programa de capacitación para formar facilitadores ambientales.

4.3.8. PREGUNTA N. 8:

¿Si usted mejora su operación turística responsablemente, Cree que tendrá más turistas?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	86%
No	3	14%
TOTAL	21	100%

Cuadro 22. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable

Fuente: Prestadores de servicio turístico del CTQ

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

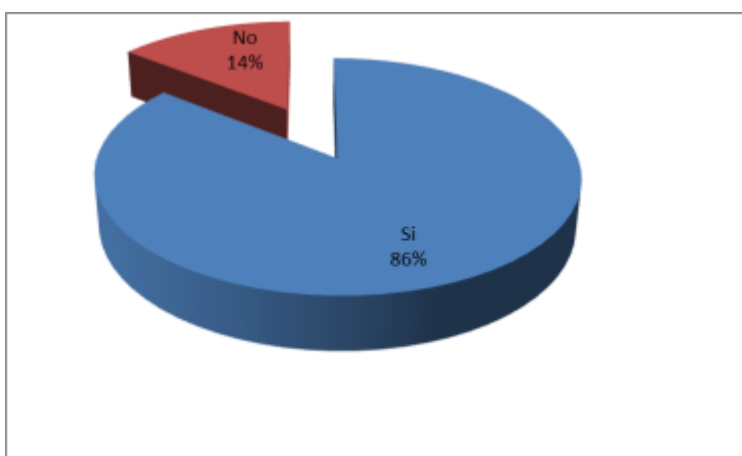


Gráfico 32. Atracción de los visitantes por la operación turística responsable

Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 86% de prestadores de servicio del Centro Turístico Quillán indican que están seguros de que si mejoran su operación turística de manera responsable atraerán a un mayor número de turistas y el 14% indican que no tendrá ningún resultado.

Implementar el uso de prácticas sostenibles en la operación turística es una de las alternativas que tienen los prestadores de servicio turístico para atraer la atención de más turistas.

4.3.9. PREGUNTA N. 9:

¿Usted cree que a sus turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	67%
No	7	33%
TOTAL	21	100%

Cuadro 23. Interés por la conservación ambiental
Fuente: Encuestas aplicadas a los prestadores de servicio turístico del CTQ
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

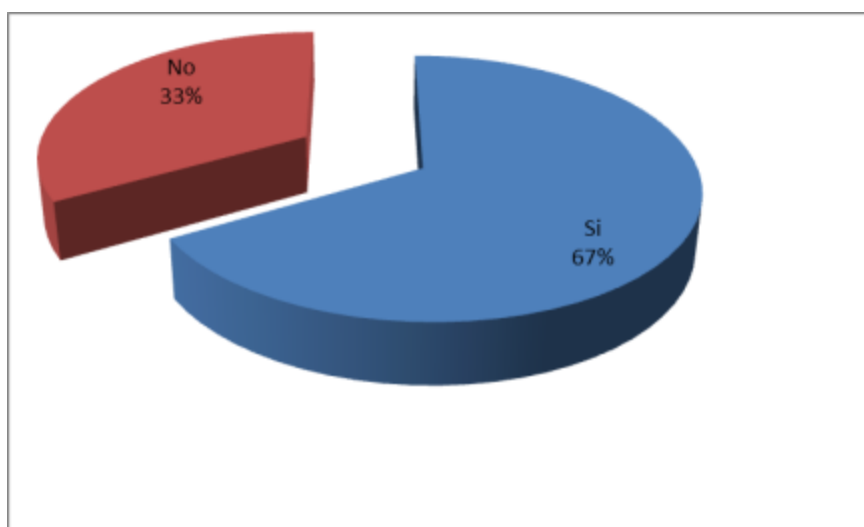


Gráfico 33. Interés por la conservación ambiental
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El 67% indican que sus turistas si tienen interés por prácticas de conservación ambiental y el 33% indican que solo les interesa la gastronomía del lugar.

Brindar opciones diferentes al turista le va a llamar la atención aunque si se requiere de un Plan de Marketing para su promoción.

4.4. ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES LOCALES

4.4.1. Qué tipo de actividades turísticas se realiza en el Centro Turístico Quillán?

Existen diferentes actividades turísticas que oferta Quillán pero la más atractiva y posesionada en el mercado es la Gastronomía con sus especialidades en trucha.

ANÁLISIS

Todas las personas entrevistadas coincidieron que el CTQ oferta diferentes actividades pero la más representativa es la gastronomía.

4.4.2. ¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de la población?

Si, el desarrollo de la actividad turística y de la producción agroecológica ha mejorado notablemente la situación económica de la zona ya que ha generado alrededor de 60 plazas de trabajo fijas.

ANÁLISIS

El 100% de entrevistados indican que la actividad turística de Quillán es el motor de la economía productiva del barrio y de la parroquia.

4.4.3. ¿Qué tipos de actividades para la conservación ambiental usted observa en el lugar?

Por la dotación de basureros que posee la zona se nota que se realiza clasificación y recolección de basura, también con la producción agroecológica se ha disminuido los plaguicidas y fungicidas utilizados para esta actividad generando sus propios abonos naturales como los bioles.

ANÁLISIS

El 50% de entrevistados dicen que en este lugar si se realiza actividades de conservación como la agricultura limpia, la clasificación y recolección de basura, pero el otro porcentaje indica que falta mayor conciencia para realizar mejor la conservación especialmente del agua.

4.4.4. Para mejorar las prácticas del turismo sostenible en este lugar. ¿Qué es lo que la población más necesita?.

La población necesita capacitación permanente para tecnificar sus procesos de operación y brindar servicios de calidad, así también seguirá necesitando del trabajo conjunto de los gobiernos locales y de una inversión económica que garantice una infraestructura segura y competitiva.

ANÁLISIS

Todos coincidieron que hace falta capacitación y posteriormente inyección del capital ya que la promoción se hace de acuerdo a la calidad de servicios prestados.

4.4.5. La procedencia de los turistas que visitan Quillán son: locales, nacionales o extranjeros.

Hay mucho interés por conocer Quillán pero su posicionamiento en el mercado es de la zona central del país, la oferta turística existente todavía no se enfoca a un turismo internacional aunque la visita de extranjeros es mínima.

ANÁLISIS

La procedencia de turistas que llegan a Quillán son locales y nacionales en mayor porcentaje, la presencia de turistas extranjeros es mínima.

4.4.6. ¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

La problemática ambiental que Quillán atraviesa es la contaminación de sus fuentes de agua con aguas negras producidas por las dos parroquias cercanas. Y un proceso lento de erosión por las malas prácticas agroforestales.

ANÁLISIS

Todos y todas las entrevistadas coincidieron que el mayor problema de contaminación es en el agua y el proceso lento de erosión de las laderas.

4.4.7. Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es apto para hacer Educación Ambiental?

El lugar más adecuado es la Microcuenca del Paseo Ecológico Poyguio Uku, por poseer todos los elementos para hacer este tipo de actividades.

ANÁLISIS

El 75% de los entrevistados indicaron que la Educación Ambiental en el sector debe ser para la protección del agua y el 25% para todos los recursos naturales de la zona.

4.4.8. ¿Si Quillán mejora su operación turística responsablemente, Usted piensa que abra más turistas?.

Si, seguro porque se abriría a un nuevo nicho de mercado de una demanda de ecoturistas y conservacionistas, y estaría apostándole a un turismo internacional.

ANÁLISIS

Totalmente mejoraría la oferta turística manifiestan los entrevistados y esto llamara la atención no solo del turismo local sino del internacional bajo la modalidad de conservación.

4.4.9. ¿Usted cree que a los turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?

A todos todavía no, pero esa es la misión y es el cambio que se debe dar a las tradicionales prácticas turísticas.

ANÁLISIS

Todos coincidieron que a la gente si les interesa pero no totalmente pero que esta el reto para la sostenibilidad y alcanzar el buen vivir.

4.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la resolución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario trabajar con las frecuencias observadas, que se las obtiene de la investigación en que se detecta que las prácticas sostenibles inciden en la demanda ecoturística.

4.5.1. Planteamiento de hipótesis

HO: Las Prácticas sostenibles **NO** incide en la demanda ecoturística en el Centro Turístico Quillán.

H1: Las Prácticas sostenibles **SI** inciden en la demanda ecoturística en el Centro Turístico Quillán.

4.5.2. Selección del nivel de significación

Se utilizara el nivel de significación =0,01

4.5.3. Descripción de la población

Se extrajo una muestra de 74 habitantes a esta muestra se sumó 80 visitantes, 21 prestadores de servicio y 6 autoridades locales dando un total de 181 personas que están involucradas con la actividad turística del Valle Quillán, a quienes se les aplico un cuestionario sobre la actividad que contiene dos categorías.

4.5.4. Especificación del estadístico

De acuerdo a la tabla de contingencia 5x2 utilizaremos la fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

X² = Valor a calcularse de chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada, datos de la investigación

E = Frecuencia teórica o esperada

4.5.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para decir sobre estas regiones primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadrado está formado por cinco filas y dos columnas:

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

$$gl = (5 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 4 \times 1 = 4$$

Entonces con 4gl y un nivel de 0,01 tenemos la tabla de X² el valor de 13,277.

Por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de Chi cuadrado que se encuentre hasta el valor de 13,277 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores son mayores a 13,277. La representación gráfica sería:

4.5.6. Recolección de datos y cálculo de los estadígrafos.

FRECUENCIA OBSERVADA				
PREGUNTA	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	1	2	3	
2 Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?	112	69	0	181
4 Según su criterio, para implementar buenas practicas del turismo sostenible. Que es lo que el Centro Turístico Quillán mas necesita?	77	39	65	181
7 Que lugar de la comunidad es el preferido por los turistas para hacer Educación Ambiental?	90	91	0	181
8 Si los prestadores de servicio turístico mejoran su operación turística responsablemente, Cree que tendrá más turistas?	140	41	0	181
9 Usted cree que a los turistas les interesa saber sobre conservación ambiental?	140	41	0	181
SUBTOTAL	559	281	65	905

Cuadro 24. Frecuencia observada
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

FRECUENCIA ESPERADA				
PREGUNTA	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	1	2	3	
2 Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?	135.75	45.25	0	181
4 Según su criterio, para implementar buenas practicas del turismo sostenible. Que es lo que el Centro Turístico Quillán mas necesita?	16	100	65	181
7 Que lugar de la comunidad es el preferido por los turistas para hacer Educación Ambiental?	135.75	45.25	0	181
8 Si los prestadores de servicio turístico mejoran su operación turística responsablemente, Cree que tendrá más turistas?	135.75	45.25	0	181
9 Usted cree que a los turistas les interesa saber sobre conservación ambiental?	135.75	45.25	0	181
SUBTOTAL	559	281	65	905

Cuadro 25. Frecuencia esperada
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

CALCULO DEL CHI CUADRADO				
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E)/E
112	135.75	-23.75	564.06	4.16
69	45.25	23.75	564.06	12.47
77	16	61	3721.00	232.56
39	100	-61	3721.00	37.21
65	65	0	0	0
90	135.75	-45.75	2093.06	15.42
91	45.25	45.75	2093.06	46.26
140	135.75	4.25	18.06	0.13
41	45.25	-4.25	18.06	0.40
140	135.75	4.25	18.06	0.13
41	45.25	-4.25	18.06	0.40
905	905			X ² =349.14

Cuadro 26. Calculo del Chi cuadrado
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

4.5.7. Decisión

Para 4 grados de libertad a un nivel de 0,01 se obtiene en la tabla 13,277 y con el valor del Chi cuadrado que es 349.14 se encuentra en la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alternativa que dice:

“Las prácticas sostenibles **SI** inciden en la demanda ecoturística del Centro Turístico Quillán, parroquia de San Miguelito, del cantón Píllaro, provincia del Tungurahua, durante el año 2011”.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo general de la investigación fue: *“Investigar las prácticas sostenibles y su incidencia en la demanda ecoturística del Centro Turístico Quillán”*, luego de analizar con base a las encuestas y entrevistas a los habitantes, visitantes, prestadores de servicio y autoridades locales se llega a concluir y a recomendar que:

5.1. CONCLUSIONES

- Según la pregunta número dos, las actividad turísticas que se desarrolla en el Centro Turístico Quillán mejorara los ingresos económicos de la población por tratarse del desarrollo de actividades productivas asociadas con las agropecuarias típicas de la zona rural, ya que se forma una cadena donde se comercializan servicios y productos para la cual se necesita la contratación de mano de obra de la localidad y los productos agrícolas cultivados orgánicamente.

- La pregunta número cuatro indica que la población, los visitantes y los prestadores de servicio turístico están interesados en recibir una capacitación sobre las prácticas sostenibles para mejorar la operación turística.

- La contaminación del agua y la basura según la pregunta número seis, son los problemas ambientales que se observan en el Centro Turístico Quillán, pues al no existir un adecuado manejo de desechos sólidos, conducción de aguas negras y grises y las malas prácticas agrícolas causan un impacto severo en

los recursos naturales de la zona, a esto se acompaña la falta de cultura ambiental de los turistas.

- Los turistas muestran interés por visitar senderos y las vertientes, según la pregunta siete, que son lugares donde se puede observar una diversidad de flora y fauna, además de una gran riqueza hídrica que está ubicada en la Microcuenca del río Culapachán.

5.2. RECOMENDACIONES

- Incrementar y mejorar las actividades turísticas en la zona aprovechando responsablemente los recursos existentes, para ello es necesario fortalecer la organización y gestión comunitaria para regular la operación turística.
- *La capacitación sobre las prácticas sostenibles es indispensable para la zona, donde deben participar no solo los prestadores de servicio turístico sino toda la comunidad en general para así educar a los turistas con el ejemplo.*
- De debe recuperar, mantener y conservar las áreas susceptibles ambientalmente como son las vertientes y senderos. Y utilizarlos no solo como zonas de caminata sino lugares aptos para hacer educación ambiental, para ello se deberá realizar un inventario de especies existentes y su importancia ecológica.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

UBICACIÓN:

El Valle Quillán se encuentra ubicada en las coordenadas 01° 13' 18 S de latitud y 078° 32' 17 O de longitud.

PROVINCIA:	Tungurahua
CANTÓN:	Santiago de Píllaro
PARROQUIA:	San Miguelito
BARRIO:	Valle Quillán

ENTIDAD EJECUTORA: Asociación de Participación Social Quillán, Gobierno Parroquial Rural Descentralizado de San Miguelito de Píllaro, Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua.

PLAZO: Tres meses

MONTO: Cuatro mil ochocientos cuarenta dólares americanos. (4840USD)

6.1.1. Título

“ Manual de normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística, para el Centro Turístico Quillán.”

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La operación Turística en Quillán empezó hace dieciocho años con emprendimientos familiares pero con limitaciones económicas por su escasa inversión en una planta turística adecuada.

El año de 1994 Don Rafael Campaña empieza el cultivo de truchas en pozas de cemento dándole buen resultado en su crianza pero la comercialización fue a pérdida ya que en el Cantón no se acostumbraba a consumir este tipo de pescado y solo se regalaba a conocidos, vecinos y compadres.

La afición de cuidar estos animalitos es lo que me mantuvo, cuatro años más tarde gracias a la visita del Licenciado Luis Silva Zambrano, profesor de la Universidad Técnica de Ambato fue quien me dio la idea de preparar las truchas y vender cuando el regrese con estudiantes.....Don Rafael.

Desde el año 2005 gracias a diferentes proyectos enfocados al desarrollo productivo de la zona, este lugar ha logrado consolidarse como un destino turístico importante de la zona central del país y la rentabilidad de este sector se refleja en el siguiente cuadro:

Años	TURISTAS		Total de visitantes	Prestadores de servicios	Servicios Complementarios	N. De plazas de trabajo	Costo promedio de consumo	TOTAL
	Nacionales	Extranjeros						
2005	580	20	600	2	0	8	2,5	1500,00
2006	1150	50	1200	3	0	12	2,5	3000,00
2007	4600	200	4800	3	0	16	2,75	13200,00
2008	7000	200	7200	3	0	18	3	21600,00
2009	23000	1000	24000	5	0	28	3,25	78000,00
2010	46000	2000	48000	5	2	40	3,5	168000,00
2011	69000	4000	73000	6	7	62	4	292000,00

Cuadro 27. Rentabilidad del sector turístico
Fuente: Trabajo de campo e investigación
CHILUIZA, Lina Verónica (2011)

Este crecimiento apresurado causo un desequilibrio ambiental, económico y social entre los habitantes del Valle Quillán debilitando la organización, que para iniciar este proceso se consolido en el Centro Turístico Quillán que es el nombre promocional que toma el Centro de Turismo Comunitario que se formó en el año 2005, ya que la dinámica económica fue de negocios turísticos familiares que el 100% son inversiones privadas pero que su sostenibilidad ha sido por enfoque comunitario.

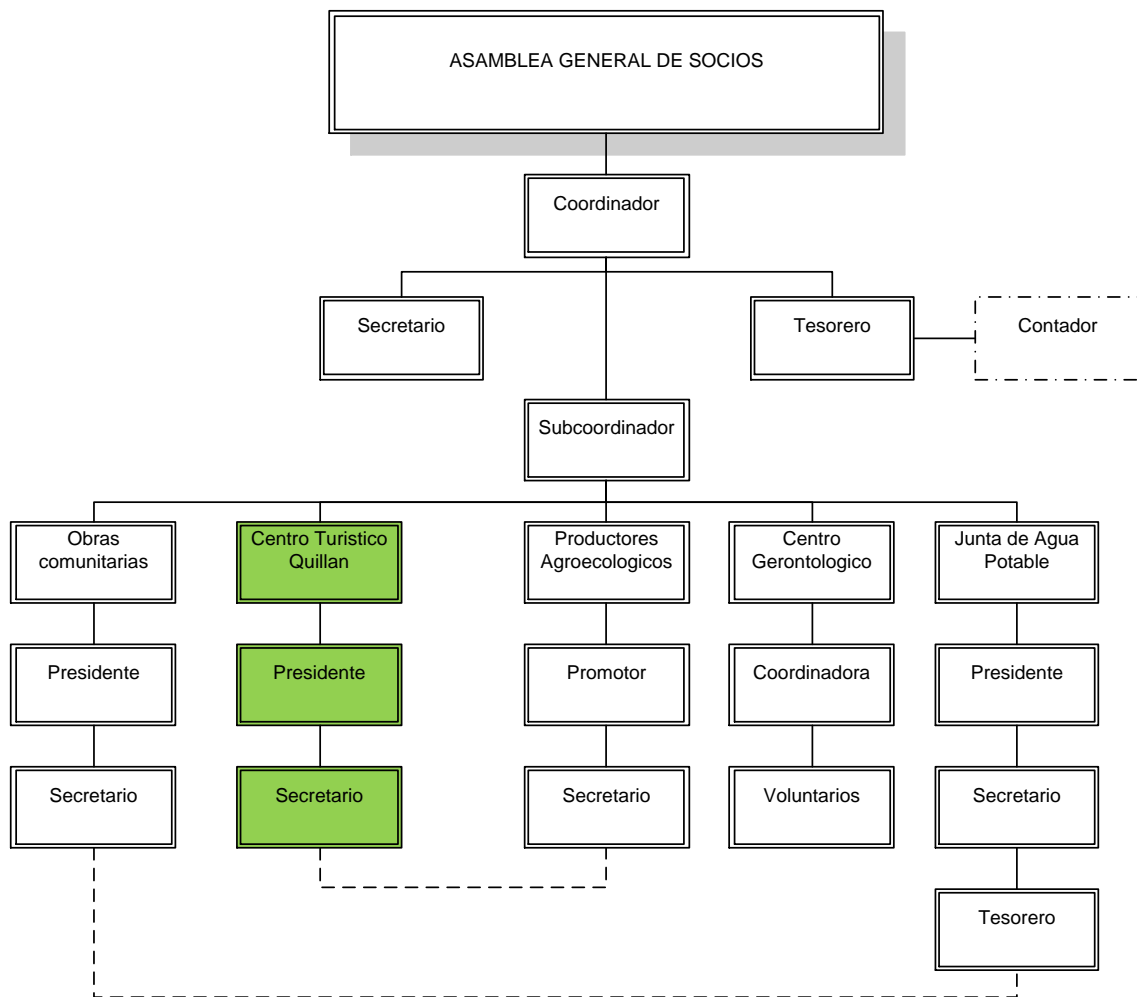


Gráfico 34. Organigrama de la ASOPARSOQ
 CHILUIZA, Lina Verónica (2011)

Ambientalmente, se tiene diferentes problemáticas la más grave es la contaminación del agua, las inadecuadas practicas agropecuarias utilizadas y el problema con la basura.

N	Tipos de agua	Características	Donde desembocan
1	Aguas residuales de Complejos Turísticos	Aguas fecales, de fregado y cocina	Rio y quebrada Paccha
2	Aguas residuales industriales	Contienen contaminantes minerales, orgánicos, térmicos por las aguas de refrigeración	Terrenos
3	Aguas residuales ganaderas	Materia orgánica y microorganismos	Terrenos y acequias cercanas
4	Aguas residuales agrícolas	materia orgánica fertilizantes y pesticidas	Terrenos y acequias cercanas

Cuadro28. Contaminación del agua
Fuente: Trabajo de campo e investigación
CHILUIZA, Lina Verónica (2011)

En el cuadro de rentabilidad del sector turístico refleja que hasta el año 2011 se han creado 62 puestos directos de trabajo y el nivel de educación es, ver gráfico N. 33:

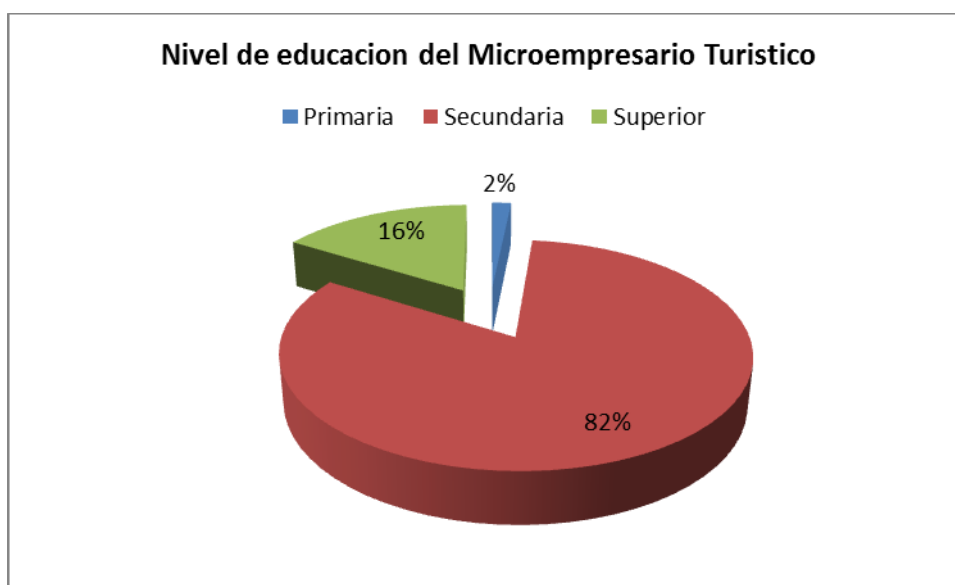


Gráfico 35. Nivel de educación del sector turístico
Fuente: Trabajo de campo e investigación
CHILUIZA, Lina Verónica (2011)

La capacitación es una herramienta fundamental para fortalecer la organización que permita normar la operación turística del Valle Quillán, el grupo objetivo será los 62 colaboradores que ejercen la actividad turística en la zona.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Este manual es elaborado para servir como guía referencial y material de apoyo al facilitador de este curso, que busca en los participantes proporcionar mecanismos para incorporar buenas prácticas a la operación turística para que sean capaces de operar con las normas técnicas que se han diseñado para el efecto dentro del Sistema de Certificación.

La formación de los prestadores de servicio turístico estimula y prepara para la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, las Normas establecidas, las orientaciones de Aprendizaje y el proceso de Evaluación y Certificación son las desarrolladas por el Organismo de certificación Smart Voyager y Rainforest Alliance.

El curso está destinado a los prestadores de servicio turístico, autoridades locales, instituciones educativas y es compatible con las normas nacionales definidas en el Sistema de Certificación, aprobadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

El presente manual describe paso a paso el proceso educativo de este curso, hacerlo de esta manera ofrece otra ventaja al participante del curso, ya que le permitirá consultar y replicar el contenido en procesos similares a los que vivió durante el desarrollo del presente curso.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Mejorar las prácticas sostenibles del Centro Turístico Quillán, mediante una capacitación con normas técnicas y estrategias para lograr una demanda ecoturística.

6.4.2. Específicos

- Socializar la necesidad de capacitación en normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística.

- Planificar la capacitación del manual de normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística.
- Evaluar la gestión de la capacitación sobre el manual de normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística.

6.5. FUNDAMENTACIÓN

A. Socialización

La socialización de la capacitación se realizara con el Centro Turístico Quillán donde están involucrados todos y todas las personas involucradas con esta actividad.

A nivel de autoridades locales e instituciones educativas se les hará llegar una invitación personal.

B. Planificación

MANUAL DE NORMAS TÉCNICAS PARA MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y LA DEMANDA ECOTURISTICA



1. PERFIL DE SALIDA DEL PARTICIPANTE

El participante deberá demostrar al final del curso, que es capaz de:

- a) Conocer que es el calentamiento global
- b) Importancia de los recursos naturales
- c) Promover la conservación de la biodiversidad en áreas de conservación y el fortalecimiento de la educación ambiental
- d) Identificar los tipos de contaminación

- e) Facilitar situaciones de aprendizaje del porque la empresa turística debe contribuir al desarrollo y aportar al respeto a las culturas y poblaciones locales de su comunidad
- f) Implementar políticas de sostenibilidad y gestión de calidad
- g) Mejorar la gestión financiera contable y de recursos humanos
- h) Implementar la gestión de seguridad, comunicación y mercadeo
- i) Monitorear y evaluar resultados.

2. COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Las competencias a desarrollar por los participantes del curso son las siguientes:

a) Conocer que es el calentamiento global

- i. Informar el impacto del turismo en el calentamiento global
- ii. Que es el efecto invernadero
- iii. Consecuencias del calentamiento global
- iv. Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global
- v. Como reducir los gases del efecto invernadero

b) Importancia de los recursos naturales

- i. Recurso agua
- ii. Importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua
- iii. Ahorro del agua
- iv. Recurso energía
- v. Energías alternativas
- vi. Importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso energía.

c) Promover la conservación de la biodiversidad en áreas de conservación y el fortalecimiento de la educación ambiental.

- i. Que es la biodiversidad

- ii. Importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad
- iii. Que es la biodiversidad en los jardines
- iv. Jardín atractivo para la fauna silvestre
 - v. Áreas protegidas y de conservación
- vi. Que puede hacer su empresa para la implementación de buenas prácticas.
- vii. Reservas naturales privadas
- viii. Importancia de implementar la educación ambiental

d) Identificar los tipos de contaminación

- i. Que es la contaminación
- ii. Problemas en la atmosfera
- iii. Contaminación del agua, aire y suelos
- iv. Prácticas para mitigar la contaminación
- v. Desechos solidos

e) Facilitar situaciones de aprendizaje del porque la empresa turística debe contribuir al desarrollo y aportar al respeto a las culturas y poblaciones locales de su comunidad.

- i. Implementar el aporte al desarrollo local
- ii. Cadenas productivas de turismo de la comunidad
- iii. Respeto a las culturas y poblaciones locales
- iv. Políticas de contratación del personal
 - v. Participación en programas sociales, deportivos o culturales
- vi. Códigos de conducta en la comunidad**
- vii. Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural
- viii. Impacto en el lugar de destino
 - ix. Qué impacto podría tener la implementación de estas estrategias
 - x. en el turista.
 - xi. Como participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.
 - xii. Qué significa que la empresa y la comunidad oferten actividades culturales
 - xiii. Como hacer el que la empresa y la comunidad oferten actividades culturales
 - xiv. Promover espacios que permitan el intercambio cultural.

f) Implementar políticas de sostenibilidad y gestión de calidad

- i. Política de sostenibilidad
- ii. Políticas empresariales
- iii. Cuál es la importancia de implementar los procesos y procedimientos
- iv. Administración y dirección
- v. Suministros y proveedores
- vi. Monitoreo y acciones correctivas
- i. Presupuestos
- ii. Manuales de puestos y procedimientos
- iii. Capacitación del personal
- iv. Evaluación del desempeño

g) Implementar la gestión de seguridad, comunicación y mercadeo

- i. Cuál es la importancia de implementar la gestión de seguridad en su empresa
- ii. Seguridad en el uso y mantenimiento de herramientas y equipos
- iii. Importancia de implementar la comunicación
- iv. Mercadeo

h) Monitorear y evaluar resultados

- i. Analizar indicadores del grado de satisfacción del participante
- ii. Acompañar y evaluar ,,,,
- iii. Identificar criterios e indicadores de medición de resultados
- iv. Analizar indicadores de desempeño de programas de capacitación, índices de calidad y productividad.

3. CONTENIDOS Y EXPERIENCIAS

Las competencias necesarias para alcanzar los resultados esperados deben ser valoradas a través de los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos de:

- a) Principales tipos de establecimientos, servicios y productos turísticos e interacción entre los mismos.
- b) Términos técnicos básicos del segmento de turismo sostenible.
- c) Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación
- d) Planeamiento y programación de formación.

Habilidades para

- a) Desarrollar el autoestima de los participantes
- b) Elaborar diagnósticos y analizar situaciones
- c) Evaluar críticamente con base en datos y hechos
- d) Comunicación clara y articulada.
- e) Planear, evaluar y ejecutar programas de capacitación

Actitudes

- a) Capacidad de escuchar atentamente e interpretar lenguaje no verbal
- b) Capacidad para comprender necesidades y expectativas ajenas
- c) Facilidad en las relaciones interpersonales, generando sinergia y confianza.
- d) Innovación, creatividad y objetividad en la generación de ideas
- e) Actitud optimista, flexible, sociable, amigable para generar buenas relaciones interpersonales y lidiar con resistencia en situaciones conflictivas.

4. INDICACIONES METODOLÓGICAS

La metodología a aplicar es Integral, participativa, constructiva y lúdica y el diseño didáctico reconoce tres dimensiones: el sujeto, lo conceptual y lo instrumental. En términos generales la metodología dará prioridad a la experiencia como fuente de aprendizaje, en vista de que el grupo meta está constituido por participantes que cuentan con una gran expectativa e inquietud por el tema.

Las siguientes indicaciones metodológicas guiarán este proceso de capacitación:

- Proyectos, actividades, desafíos y problemas
- Situaciones de aprendizaje
- Referencias y experiencias de los participantes
- Explicación de resultados
- Autonomía y espíritu de equipo
- Estímulo a soluciones creativas

5. DISTRIBUCIÓN DEL PERFIL DEL PARTICIPANTE EN SESIONES DE APRENDIZAJE

Para este proceso de capacitación se han previsto 8 sesiones de aprendizaje, cada sesión de aprendizaje tendrá la duración de 5 horas académicas, es decir el proceso de formación necesario para desarrollar las competencias se lo hará en 40 horas.

6. PROGRAMA DE FORMACIÓN

SESIÓN	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1	Informar el impacto del turismo en el calentamiento global Que es el efecto invernadero Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global
2	Importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los recursos agua y energía
3	Crear acciones de educación ambiental aprovechando la biodiversidad y las áreas de conservación.
4	Proponer prácticas para mitigar la contaminación
5	Viabilizar estrategias para integrar y sensibilizar a las personas a la protección del rescate del patrimonio-cultural y fortalecer el aporte al desarrollo local
6	Analizar políticas empresariales de sostenibilidad y la importancia de implementar los procesos y procedimientos para una administración eficiente.
7	Utilizar manuales de presupuestos, puestos y procedimientos Informar la importancia de implementar la gestión de seguridad, comunicación y mercadeo en su empresa
8	Evaluar el proceso formativo final

Cuadro 29. Programa de formación
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

7. DESARROLLO DEL PROGRAMA

El desarrollo del programa de capacitación se llevara adelante a través de 8 sesiones de aprendizaje descritas anteriormente y con el diseño e implementación de sus respectivas situaciones de aprendizaje.

8. PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación estará encaminada a determinar si las competencias definidas en el perfil de salida fueron adquiridas por los participantes. Para ello se utilizarán los siguientes instrumentos.

Ficha de autoevaluación al final de cada sección

Adicionalmente, para la aprobación del curso los participantes deberán asistir por lo menos el 80% de las sesiones planificadas.

C. Ejecución

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURISTICA**

**PRIMERA SESIÓN
CALENTAMIENTO GLOBAL**



PRIMERA SESIÓN

CONOCER QUE ES EL CALENTAMIENTO GLOBAL

OBJETIVO

Mejorar la gestión ambiental de los prestadores de servicios turísticos, los que deberán comprometerse con la protección y mejora del ambiente, y trazar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Informar el impacto del turismo en el calentamiento global
- Conocer que es el efecto invernadero
- Saber las consecuencias del calentamiento global
- Implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global
- Reducir los gases del efecto invernadero

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Informar el impacto del turismo en el calentamiento global	Acontecimiento: Conociendo a un amigo	Tarjetas de presentación	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un caso de certificación sobre los bonos de carbono	Material didáctico, estudio del caso escrito	15 minutos
Conocer que es el efecto invernadero	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
Saber las consecuencias del calentamiento global			
Implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global	Pausa		15 minutos
Reducir los gases del efecto invernadero	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
SOCIALIZACION PLANIFICACION EJECUCION EVALUACION	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la primera sesión de aprendizaje del curso manual técnico para la operación turística.

Para iniciar hagamos desarrollaremos la Dinámica presentando a un amigo. Para ello deben hacerse parejas y dispondrán de un tiempo para conocerse y preguntarse lo siguiente:

- Cuál es su nombre?
- De qué empresa pertenece?
- Cuál es su comida favorita?
- Que prefiere hacer en su tiempo libre?
- Porque está interesado en conocer sobre las normas técnicas para operación Turística?
- Al terminar de conocerse cada uno presentara en la Plenaria a su nuevo amigo.

DESAFÍO

Ecoventura, Red Galápagos (Ecuador)

Desde el año 2000, Ecoventura ha mantenido la certificación ecológica con el sello Smart voyager, una certificación ambiental voluntaria. Esta certificación garantiza que Ecoventura minimiza el impacto de las embarcaciones turísticas en las Islas Galápagos, a la vez que hace mejoras en las condiciones sociales y ambientales de las operaciones marítimas. La certificación involucra la instalación de purificadores de agua, motores fuera de borda de cuatro tiempos que contaminan menos en sus lanchas y más recientemente, la instalación de sistemas de filtración de aceite TRABOLD® que reducen el consumo de combustible y lubricantes.

Ecoventura¹⁸ fue la primera compañía, en las Islas Galápagos y en el Ecuador, en compensar las emisiones de carbono o carbono neutral. Esta empresa no espera a que sus pasajeros escojan participar en el programa de compensación de carbono, sino que pagan el monto completo de la compensación para asegurar que la compañía sea carbono neutral.

¹⁸Tomado de www.ecoventura.com

Hay empresas en el Ecuador que quieren alcanzar la certificación pero tienen dudas sobre la inversión que deben realizar y para apoyarlos en el proceso de la toma de decisiones es necesario que los participantes los ayuden con la siguiente información:

- Las buenas prácticas reducen la emisión de gases de efecto invernadero? Porque.
- Cree que la empresa gana prestigio cada vez que haya más turistas informados acerca del cambio climático?
- Es responsabilidad de todos frenar el cambio climático?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para responder a las preguntas se formarán equipos de trabajo y tendrán un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotará de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

Los participantes expondrán su trabajo y al finalizar la exposición se hará una plenaria dando lugar para que se genere un debate que posteriormente será fortalecido por el facilitador.

SÍNTESIS

En este momento el facilitador hará la exposición de los siguientes temas para fortalecer los conocimientos adquiridos por :

- ⇒ Informar el impacto del turismo en el calentamiento global
- ⇒ Que es el efecto invernadero
- ⇒ Consecuencias del calentamiento global

⇒ Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global

⇒ Como reducir los gases del efecto invernadero

AUTOEVALUACIÓN

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	NIVEL DE DESENVOLVIMIENTO				
	A	B	C	D	E
Informar el impacto del turismo en el calentamiento global					
Conocer que es el efecto invernadero					
Saber las consecuencias del calentamiento global					
Implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global					

Notación

A= Gran Desarrollo

B= Buen Desarrollo

C= Razonable Desarrollo

D= Poco Desarrollo

E= Ningún Desarrollo

EVALUACIÓN

1. Comente la siguiente expresión: El calentamiento global afecta los ecosistemas y la sostenibilidad de la industria turística. (V) (F) Porque?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Presente tres buenas practicas que usted puede hacer para reducir el efecto invernadero.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

Calentamiento Global

¿Qué es el calentamiento global?

Este tema tiene como objetivo principal informar a las personas sobre el calentamiento global, puesto que se trata de un grave problema que afecta los ecosistemas y la sostenibilidad de la industria turística. Este apartado proveerá una guía para minimizar la generación de gases de efecto invernadero causantes del calentamiento global.

Desde su formación, la Tierra ha experimentado cambios graduales en su clima, sin embargo, en los últimos años, el planeta ha experimentado cambios muy drásticos en un periodo corto de tiempo. Frecuentemente, se evidencian los efectos de este cambio climático; por ejemplo, en las catástrofes naturales producto de un aumento de la temperatura global.

El cambio climático puede ser resultado de la actividad humana

El cambio climático consiste en un cambio en la temperatura global promedio del planeta. De acuerdo con la historia del planeta, un cambio radical en el clima de

la Tierra, usualmente, se toma miles de años, no obstante, hoy día existe evidencia de que en pocas décadas puede ocurrir un cambio severo en el clima global. Hay una serie de estudios científicos que sugieren que el clima se ha vuelto más caliente; situación que ha sido resultado de ciertas actividades del ser humano que incrementan el efecto invernadero.

¿Qué es el efecto invernadero?

El efecto invernadero es un calentamiento de la atmósfera debido a que ciertos gases retienen el calor del sol y evitan su disipación hacia el espacio exterior. Los rayos del sol entran en la atmósfera terrestre; parte de la radiación se escapa al espacio y parte se retiene en forma de calor, en la Tierra.

El efecto invernadero es necesario para que se mantenga la vida en el planeta, pero cuando se altera la composición de la atmósfera, el calor ya no se libera, ni se retiene de manera regular, por ejemplo, los aviones y los automóviles emiten dióxido de carbono (CO₂), uno de los principales gases causante del efecto invernadero. Los denominados gases de efecto invernadero son sus responsables. Aunado al dióxido de carbono, se encuentran otros como el metano (CH₄), que se produce en los campos ganaderos; los óxidos de nitrógeno, provenientes de las fábricas; el vapor de agua (H₂O), y los clorofluorocarbonos (CFC), que son gases artificiales.

A mayor cantidad de gases de efecto invernadero en la atmósfera, mayor es la cantidad de calor que se retiene.

Consecuencias del calentamiento global

El calentamiento global genera una serie de cambios en el clima y en los procesos naturales del planeta:

- ✓ Los glaciares y los casquetes polares se derriten y aumenta el nivel del mar, por lo cual, las ciudades costeras y las islas enfrentan el peligro de quedar sumergidas.

- ✓ Las direcciones de las corrientes de aire y oceánicas cambian; los patrones de las lluvias son cada vez más impredecibles y el tiempo atmosférico, cada vez se muestra más extremo.
- ✓ El agua se evapora más rápido con el aumento de la temperatura global y el ciclo del agua se ve afectado.
- ✓ Se producen cambios en la biodiversidad, como por ejemplo, los patrones de migración de algunas aves han cambiado y las poblaciones de mosquitos y otros vectores transmisores de enfermedades han aumentado.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global?

Las actividades turísticas influyen de manera significativa en el cambio climático, debido al gasto de combustibles y energía en general.

El calentamiento global ocasiona la pérdida de hábitat para muchos organismos silvestres y además, ciertas zonas ya no serán aptas para la supervivencia de ciertas especies. En consecuencia, en esas áreas habrá menos especies atractivas para los turistas.

Los patrones de migración de ballenas, aves, mariposas y otros animales se alteran con el cambio climático y las actividades turísticas relacionadas resultan afectadas.

Los fenómenos atmosféricos extremos, tales como inundaciones, tormentas eléctricas, lluvias muy fuertes y tornados se intensifican con el calentamiento global. Esto podría ocasionar daños en la infraestructura turística, que originan enormes gastos económicos por concepto de reparación y afecta la estabilidad laboral del personal.

Los efectos del calentamiento global afectan las operaciones de la empresa, por ejemplo, ante cambios imprevistos en el tiempo atmosférico se deben variar los itinerarios ofrecidos a los turistas.

El calentamiento global propicia el aumento de zonas aptas para la reproducción de mosquitos y otros vectores de enfermedades, lo cual puede llevar a un

deterioro en las condiciones de salud de las comunidades huéspedes. El número de turistas disminuye por el temor a contraer enfermedades, tales como el dengue.

El ciclo hidrológico y los patrones de precipitación se alteran, lo cual puede afectar la disponibilidad de recursos dulceacuícolas y el turismo de pesca.

¿Qué puede hacer en su empresa?

En el campo turístico, toda empresa debe hacer modificaciones necesarias para reducir la producción de gases de efecto invernadero, así como preparar su empresa para enfrentar emergencias que sean producto directo o indirecto del calentamiento global. Los siguientes consejos prácticos son una guía para lograr esos objetivos:

Para reducir la emisión de gases de efecto invernadero

Siga las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de esta guía, ya que reducen la producción de gases de efecto invernadero.

- ✓ Informe a su personal y a los turistas sobre el calentamiento global, sus implicaciones para la empresa y las maneras de mitigar sus efectos.
- ✓ Calcule la huella de carbono que deja su empresa, es decir, la cantidad de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero que se emiten durante el ciclo completo de un servicio o producto, a fin de determinar cuándo se debe utilizar un proceso más eficiente.
- ✓ Promueva viajes de carbono neutral. Esto consiste en compensar las emisiones de dióxido de carbono producto del viaje. La compensación puede ser en forma de contribuciones monetarias o de otro tipo) para proyectos de energía renovable, compra de terrenos para conservar, entre otros.
- ✓ Cultive árboles nativos y/o contribuya con las áreas naturales protegidas.
- ✓ Los árboles nativos ayudan a absorber el dióxido de carbono de la atmósfera.
- ✓ Utilice automóviles con tecnologías modernas para la reducción de emisiones de dióxido de carbono, por ejemplo: Sistema de distribución variable. Esta tecnología varía la abertura y el cierre de las válvulas del motor, lo cual ayuda

a que ocurra una mejor mezcla entre aire y combustible, permitiéndole al motor consumir menos energía.

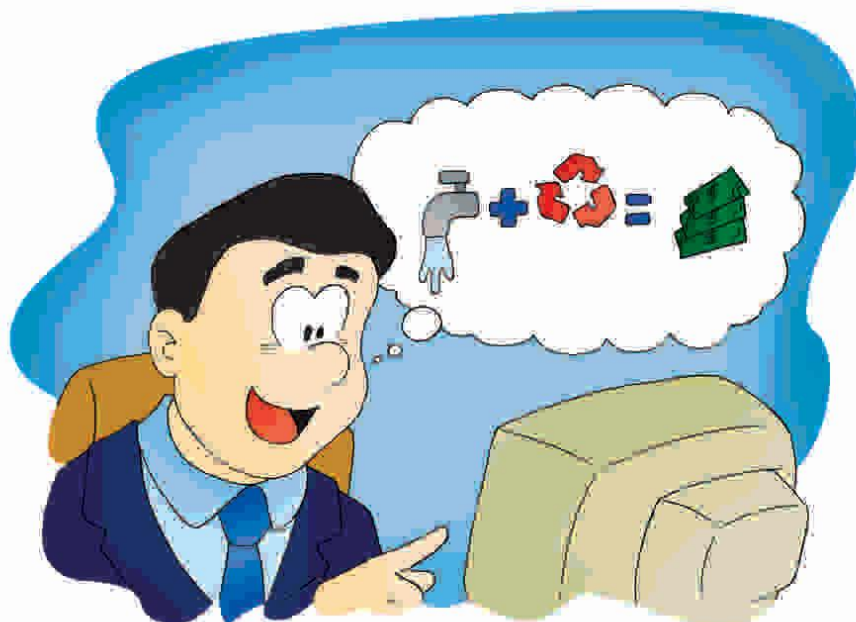
- ✓ Modelos aerodinámicos. Un diseño aerodinámico disminuye la resistencia y consume menos combustible.
- ✓ Desactivación de cilindros. Este sistema apaga uno o más cilindros de los motores grandes cuando no se necesita potencia adicional.
- ✓ Empaquetaduras y unidades de aire acondicionado eficientes.
- ✓ Estas tecnologías impiden que escapen a la atmósfera los gases HFC (hidrofluorocarbonos, gases de efecto invernadero muy poderosos), que se utilizan en el aire acondicionado de los autos.

Para enfrentar emergencias

- ✓ Determine a cuales tipos de peligros derivados del calentamiento global está expuesta su empresa, como por ejemplo, si está localizada en un área en riesgo de sufrir una inundación en caso de lluvias fuertes o si se ubica en una región propensa a largas sequías.
- ✓ Analice la frecuencia con que suceden eventos climáticos extremos en la zona.
- ✓ Elabore, con la asesoría de un experto, un plan de emergencia para enfrentar esos eventos. Revise el ámbito económico de esta guía para mayor referencia.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

**SEGUNDA SESIÓN
RECURSOS NATURALES**



SEGUNDA SESIÓN

IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS NATURALES

“Debe promoverse en toda su extensión, las actividades turísticas que usen tecnologías ambientalmente apropiadas para ahorrar agua y energía, evitar la contaminación, tratar las aguas usadas, evitar la producción de residuos sólidos y que favorecen el reciclaje”

Declaración de Berlín (2007)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Conocer la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua y la energía
- Promover la instalación de energías alternativas
- Valorizar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los recursos del agua y energía.

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Conocer la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua y la energía.	Acontecimiento: La historia de la doncella	Hojas de papel bond INEN A4 y esferográfico	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un caso sobre conflictos con el agua	Material didáctico, estudio del caso escrito	15 minutos
Promover la instalación de energías alternativas	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
	Pausa		15 minutos
Valorizar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los recursos del agua y energía	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la segunda sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que se trabaje en grupos conformados por seis participantes cada uno, analicen el siguiente caso denominado “la historia de la doncella”

ACCION DE LOS PARTICIPANTES

Para responder a las preguntas se formaran equipos de trabajo y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

Los participantes expondrán su trabajo y al finalizar la exposición se hará una plenaria dando lugar para que se genere un debate que posteriormente será fortalecido por el facilitador.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados en cada uno de los grupos conjuntamente con lo expuesto por el capacitador en el tema sugerido, para ello se efectuara las siguientes actividades:

- ⇒ Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- ⇒ Resumen del contenido propuesto por el capacitador.

AUTOEVALUACIÓN

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	CONFORME	INDECISO	DESCONFORME
Conocer la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua y la energía			
Promover la instalación de energías alternativas			
Valorizar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los recursos del agua y energía.			

EVALUACIÓN

Presente cinco sugerencias para implementas buenas prácticas para el ahorro del agua y de la energía.

.....
.....
.....

Qué tipo de energías alternativas usted conoce?

.....
.....
.....

Según su criterio en que programas usted podía aportar o impulsar para la conservación del agua y la energía?

.....
.....
.....
.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

¿Qué es el recurso agua?

En esta sección de la guía, se describirán buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de agua y crear conciencia acerca del aprovechamiento y conservación de este valioso recurso.

“Si hay tanta en el planeta, ¿por qué se dice que hay que ahorrar agua?”

El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales.

Una persona gasta, aproximadamente, las siguientes cantidades de agua:

CONSUMO DE AGUA POR PERSONA	
ACTIVIDAD	LITROS DE AGUA USADOS
Beber 8 vasos de agua al día	2
Lavarse las manos	2
Cepillarse los dientes sin cerrar la llave de agua	7
Cocinar y lavar alimentos	9
Bajar la palanca del inodoro	20
Lavar los platos	11
Ducharse por 10 minutos con cabeza de ducha regular	150
Lavar una carga de ropa en la lavadora	190
Regar un jardín de 10 m ²	250
Lavar el auto por 15 minutos	400
TOTAL	1140

Cuadro 30. Consumo de agua por persona
Fuente: Rainforest Alliance
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

En una región donde la cantidad de personas se incremente en un corto período de tiempo, la demanda de agua aumentará de tal manera que podría disminuir

severamente la disponibilidad de sus fuentes y con ello, se altera la duración del ciclo del agua.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua?

- Pocos recursos son tan críticos, como el agua, en el campo del turismo.
- Muchos servicios y atracciones turísticas requieren del agua para poder llevarse a cabo o bien, para funcionar.
- Los turistas consumen mucha agua, a veces hasta más del doble que un residente. En un hotel mediano, usualmente, se gasta en promedio más de 400 litros de agua por día por cada turista, mientras que una empresa de alquiler de autos emplea unos 300 litros para lavar un vehículo.
- La reducción del consumo de agua disminuye los costos de operación de la empresa.
- La empresa que conserva las fuentes de agua se forja una buena imagen ante los turistas responsables.
- El ahorro de agua ayuda a proteger el recurso hídrico de la comunidad, a la vez que promueve una relación sostenible entre agua, ambiente y turismo.

¿Qué puede hacer en su empresa?

En la práctica, es relativamente fácil efectuar ciertos cambios en los hábitos de consumo de agua para obtener buenos resultados en muy corto tiempo, por ello, se recomienda:

- Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua.
- Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, lavado de autos, entre otros.) para determinar cuáles consumen más agua y con ello, lograr facilitar las labores de localización de fugas y mantenimiento.
- Lleve un registro como el que se muestra a continuación.
- Considere la información que aparece en el recibo de agua de cada mes (si tiene fuente de agua propia, coloque un medidor en la tubería de ingreso para llevar el control del consumo)

- Calcule la cantidad de agua consumida por visitante y/o actividad turística. Determine, después de poner en práctica las medidas que se aconsejan en esta guía, si éstas han sido efectivas en términos de ahorro de agua o si necesita implementar medidas adicionales.
- Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de su empresa (tubería, hielo, piscinas, entre otros).
- Analice con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua en la zona. Determine qué medidas de contingencia se pueden aplicar en esos casos.
- Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.
- Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.
- Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).

Medidas sencillas en habitaciones y baños

Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía. Inste a los turistas a poner en práctica las siguientes acciones:

- Cerrar la llave del agua cuando no la estén utilizando (mientras se cepillan los dientes, se afeitan o se enjabonan).
- Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias: podrían poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia; de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, un hotel pequeño puede ahorrarse más de 5 000 litros de agua al mes.

- Utilice inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.
- Adquiera dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; éstos son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.

Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería

- Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.
- Utilice la lavadora de platos y la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. En caso de no contar con un aparato para lavar platos, pídale al encargado de esa tarea que enjabone los platos con el grifo cerrado.
- Use lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa en el ciclo normal de algodón.
- Instale válvulas limitadoras de flujo en aquellos casos en los que desea regular la cantidad de agua que utiliza una actividad; de esta manera, se asegurará que sólo se utilice el volumen de agua necesario para terminar el proceso.
- Adquiera equipo de cocina que le permita ahorrar agua, por ejemplo, una cafetera con un sistema denominado “erogación continua” (con conexión directa a la red de agua).

Para el jardín y la limpieza de las instalaciones

- Riegue los jardines muy temprano en la mañana o cerca del anochecer.

- Coloque pistolas de chorro mecánicas en el extremo de las mangueras de riego para controlar el flujo y la presión del agua sin tener que desplazarse para cerrar la llave.
- Adquiera un compresor móvil y pistolas para lavado a presión, en caso de que necesite realizar labores de limpieza intensiva a menudo; el compresor incrementa la presión con la que sale el agua y por ello, se logra limpiar mejor con menos agua.
- Reutilice las aguas grises (las usadas en el lavado de ropa o provenientes de las duchas) para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o pavimentos. En el mercado hay sistemas que consisten en tuberías y depósitos que recolectan esas aguas y las depuran.
- Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento. Al final de este apartado, se encuentra el enlace a un documento que enseña cómo fabricar un recolector de agua.

¿Qué es el recurso energía?

En este manual, el propósito de tratar el tema de la energía es instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, con el fin de que reduzcan la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación.

La energía es lo que hace que todo suceda; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles, una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía, se encuentran en cantidad limitada en la naturaleza, puesto que tardaron millones de años en formarse, su uso puede crear un agotamiento de las reservas, es decir, no se pueden renovar.

El agua también se utiliza en muchas regiones para la producción de energía. Es una fuente de energía limpia y renovable, porque se puede reutilizar. No obstante,

en la actualidad el clima cambia de manera impredecible, con lo que pueden ocurrir períodos de sequía prolongados que hacen que disminuya la producción de energía. Por otro lado, en la construcción de una represa hidroeléctrica se alteran los ecosistemas naturales.

Energías alternativas

Los inconvenientes que presentan las energías convencionales para producir electricidad han promovido un mayor interés por el uso de energías alternativas y limpias, como las siguientes:



Energía solar

Se obtiene de las radiaciones del sol, las cuales se recolectan a través de paneles y baterías solares que las convierten en electricidad.

Energía eólica



La genera la fuerza del viento, cuya energía se capta por medio de molinos de viento o aerogeneradores.

Energía geotérmica

Se utiliza el calor del magma del interior de la Tierra para generar electricidad en las centrales geotérmicas.



Energía biomásica



Se aprovecha materia orgánica, ya sea mediante quema directa o por medio de procesos que la transforman en material combustible. En muchos sitios, se emplean biodigestores que transforman en biogás los desechos de

la agricultura y la ganadería, éste sirve como combustible y para generar electricidad.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso energía?

- Las reservas de combustibles fósiles se están agotando y no se pueden renovar.
- La producción de energía con combustibles fósiles genera contaminación, lo cual puede contribuir al calentamiento global y causar daños en el ambiente.
- La industria turística depende mucho de la energía para el transporte, la iluminación de habitaciones y el aire acondicionado, entre otros.
- La energía, por lo general, corresponde al mayor gasto operativo después de los salarios del personal de la empresa turística.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Las buenas prácticas en el uso de la energía dan buenos resultados rápidamente. Las siguientes son algunas de las recomendaciones que puede aplicar en su empresa:

Medidas generales

- Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual (usualmente se mide en kWh, kilovatios hora; en un hotel se divide la cantidad total consumida entre el número de huésped/noche) y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diesel, gasolina o gas. Encárguele a un miembro del personal esta labor.
- Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.
- Capacite a su personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.
- Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.
- Establezca un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y los principales aparatos que consumen electricidad, con la

finalidad de detectar cables rotos, tuberías a las que les falta material aislante, electrodomésticos que producen sonidos extraños, entre otros.

- Reúnase con miembros de otras empresas turísticas de su localidad para calcular la energía consumida entre todos, a fin de compartir y evaluar la eficiencia de las buenas prácticas que aplican y a su vez, comparar los ahorros que se han logrado.
- Compre productos cuyo mantenimiento requiera menos energía, como toallas y ropa de cama de algodón orgánico que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.
- Aproveche el calor del sol para secar la ropa de cama, los manteles y los uniformes.
- Realice arreglos en la arquitectura de las instalaciones, de manera que haya buena ventilación, superficies que reflejen el calor, aislamiento de techos y ventanas.
- Aplique las recomendaciones sugeridas para ahorrar agua, pues en muchos casos al ahorrar agua se ahorra energía también.
- Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su localidad. Determine si puede integrar sistemas de energías alternativas en su institución gradualmente, por ejemplo, biodigestores o paneles solares para calentar el agua.

Iluminación

- Aproveche al máximo la luz solar.
- Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.
- Instale tragaluces para introducir mayor cantidad de luz en las instalaciones.
- Sacuda el polvo de las bombillas con frecuencia, ya que el polvo bloquea la luz.
- Instale sensores y controles automáticos o temporizadores para apagar automáticamente las luces en bodegas, salas de reuniones o áreas públicas.
- Utilice bombillas que consumen menos energía en el vestíbulo, el jardín, los pasillos y otras áreas de uso común, por ejemplo, use lámparas fluorescentes de tecnología reciente que duran hasta 10 veces más y emplean alrededor de

un tercio de la electricidad que consumen las bombillas incandescentes regulares. No use fluorescentes en baños u otros sitios donde haya que apagarlas y encenderlas con frecuencia, pues esta acción los daña (deje los fluorescentes encendidos si se van a necesitar de nuevo en menos de cinco horas, ya que su encendido consume mucha energía).

- Ilumine cada área de acuerdo con su función, es decir, menos iluminación para las áreas que no son tan usadas.

Electrodomésticos

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

Transporte

- Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles, por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, kayak, recorridos en bicicleta, entre otros.
- Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.
- Asegúrese de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, pues eso mejora la tasa de consumo de combustible.
- Utilice automóviles eficientes que consuman menos combustible y rindan más por galón. Considere el uso de autos modernos con motores de cuatro cilindros, ya que los que tienen menos cilindros rinden más y consumen menos combustible. Emplear vehículos híbridos (que alternan entre gasolina y electricidad) es una excelente opción, pues las emisiones de gases se reducen hasta un 75%, a la vez que se economiza en combustible. Motive a otros empresarios a usar estos vehículos eficientes y a que soliciten al gobierno mayores facilidades para adquirir dichos medios de transporte.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

**TERCERA SESIÓN
CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD**



TERCERA SESIÓN

PROMOVER LA CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN ÁREAS DE CONSERVACIÓN Y EL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Identificar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad
- Identificar las áreas de conservación
- Implementar la educación ambiental en áreas de conservación.

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Identificar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad	Acontecimiento: Conociendo mi país	Laptop, proyector Hojas de papel bond INEN A4 y esferográfico	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un caso de biopiratería en el Parque Nacional Llanganates	Material didáctico, estudio del caso escrito	20 minutos
Identificar las áreas de conservación	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
Implementar la educación ambiental en áreas de conservación.	Pausa		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la tercera sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabando en parejas analicen el siguiente caso denominado “Conociendo mi país” que hace referencia a la biodiversidad que posee nuestro país y los problemas ambientales que los afecta.

Instrucciones para el participante

Los participantes deberán analizar y contestar las siguientes preguntas:

- Describir cuales son las fortalezas de biodiversidad que posee el Ecuador.
- Cuáles son las áreas más susceptibles donde se está afectando a la biodiversidad
- Que se puede hacer como empresa turística como solución a la problemática?

DESAFÍO

Después que los participantes han trabajado en el caso anterior y han llegado a la conclusión que deben buscar todo tipo de información antes de presentar la solución al problema planteado, es importante que resuelvan el siguiente desafío relacionado a conservación de la biodiversidad, para ello los participantes desarrollaran el siguiente desafío:

- Que entiende por biopiratería?
- ¿De su experiencia cuales son los problemas que más afecta a la biodiversidad?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	1	2	3	4	5
Identificar la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad					
Identificar las áreas de conservación					
Implementar la educación ambiental en áreas de conservación					

Notación

1= Deficiente

2= Regular

3= Bueno

4= Muy bueno

5= Excelente

EVALUACIÓN

¿Qué prácticas para mantener la biodiversidad usted implementaría en su empresa?

.....
.....
.....
.....

¿Cuáles son las principales limitaciones para poner en práctica las buenas prácticas?

.....
.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

¿Qué es la biodiversidad?

La biodiversidad o variedad de formas de vida de un lugar, es un componente clave del ambiente natural que proporciona disfrute a millones de turistas durante cada año. Los hongos, las plantas, los animales y demás seres vivos están adaptados a su hábitat natural, pues ahí encuentran agua, alimento, humedad, individuos de la misma especie y otras condiciones que necesitan para vivir.

Muchas especies de organismos silvestres están en peligro de desaparecer. Una de las principales causas es la alteración de los ambientes naturales. La agricultura, la ganadería, la urbanización, la explotación de recursos naturales, la pesca desmedida, la extracción, la caza y el tráfico ilegal disminuyen las poblaciones de organismos. La contaminación del aire, agua y suelo afecta su supervivencia. El ruido y la sola presencia de un grupo grande de turistas pueden alterar el comportamiento de los animales silvestres y afectar su reproducción.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad?

El turismo de naturaleza ha experimentado un crecimiento muy rápido en las últimas tres décadas. Muchos turistas desean observar las formas de vida de otras regiones. Esta actividad mal manejada puede ser una amenaza para el bienestar de los ecosistemas.

El turismo, con el manejo adecuado, puede contribuir en la conservación de la naturaleza, ya que es un incentivo económico para que los habitantes de una comunidad protejan su biodiversidad

Los integrantes de una empresa y los viajeros cumplen un papel importante en la protección de la biodiversidad de un lugar. La observación de aves y de animales acuáticos (mamíferos marinos, peces, tortugas) son dos de las actividades de turismo de naturaleza con mayor número de adeptos.

- Analice si las actividades de su empresa producen algún impacto negativo en las formas locales de vida, especialmente si opera cerca de un ecosistema delicado (por ejemplo, bosque tropical seco). Determine de qué manera puede eliminar esos efectos negativos. Busque asesoría profesional (especialistas en manejo de vida silvestre), con el fin de establecer las medidas adecuadas para minimizar el impacto sobre la biodiversidad.
- Elabore un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región. Distribúyalo entre los miembros del personal y motívelos a cumplir siempre el código.
- Elabore un inventario de las plantas y los animales de la zona; solicite la ayuda de estudiantes o profesionales dispuestos a colaborar. Indique la abundancia relativa del organismo (si es común o escaso). Utilice estos datos para informarles a sus clientes y para monitorear el estado de las poblaciones de organismos.
- Infórmese acerca de leyendas, historia natural y otros datos interesantes sobre los organismos silvestres de la región. Utilice fuentes confiables.
- Aproveche ese conocimiento para captar la atención de los turistas y motivarlos a proteger la biodiversidad.
- Diseñe paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido; de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.
- Contrate los servicios de otros proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas de manejo y que contribuyan con la conservación de la biodiversidad local.
- Eduque a su personal y a los turistas sobre la importancia de no comprar organismos silvestres, ni productos derivados de ellos (caparzones de tortuga, pieles, huesos, maderas preciosas, entre otras.), particularmente, si se encuentran en peligro de extinción o si su comercio está vedado por la ley.
- Notifíqueles a las autoridades los casos de extracción ilegal de plantas, cacería u otras acciones que causen daños en el ambiente.
- Apoye los esfuerzos de protección de la naturaleza que realizan organizaciones locales e instituciones públicas, en forma financiera o

donando su tiempo, como por ejemplo, en labores de vigilancia, limpieza de las playas, diseño y aplicación de estrategias de conservación, entre

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

- Infórmese acerca de los eventos relacionados con la fauna de su región, por ejemplo, conteos navideños de aves (por lo general, se realizan censos de aves en casi todos los países americanos, en los últimos días de diciembre), búsqueda de crisálidas de mariposas y conteos de huellas de mamíferos. Invite a los turistas y a su personal a participar de dichas actividades de monitoreo de fauna. Ofrezca actividades de conservación como parte de los paquetes turísticos.
- Consulte las páginas Web y los materiales de las organizaciones que trabajan en la protección de la fauna y que brindan información detallada sobre cómo manejar un tour de observación de fauna (aves, mamíferos terrestres y acuáticos, tortugas, entre otros.)

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los jardines?

- Los jardines se pueden convertir en grandes aliados para preservar la biodiversidad de una zona.
- El número de construcciones aumenta cada vez más, por lo que, el espacio disponible para las áreas naturales se reduce, particularmente en las ciudades.
- Las áreas verdes mal diseñadas pueden consumir mucha agua, causar daños a la infraestructura de casas o edificios y favorecer el ataque de plagas, por ello deben ser bien planificadas.
- Los costos de mantenimiento disminuyen cuando se desarrolla un buen plan de manejo de las áreas verdes y los jardines. De esta forma, se maximizan los beneficios de estos
- espacios.
- Integre las áreas verdes con los espacios naturales que están alrededor a través de la plantación de enredaderas, árboles, arbustos y otras plantas nativas. Utilice los patrones de los paisajes naturales existentes como guía para colocar las plantas, rocas y otros elementos siguiendo un diseño naturalista.
- Investigue las condiciones que necesitan las plantas del jardín; agrúpelas de acuerdo con su requerimiento de sol, sombra y agua.
- Identifique las principales especies de plantas propias de la región.

- Consulte con un especialista en biología, ingeniería forestal o con habitantes de la localidad. Utilícelas para la decoración de sus áreas verdes, pues requieren menos mantenimiento, están adaptadas al clima y a las condiciones de suelo locales; además atraen aves, mariposas y otros organismos nativos.
- Mantenga información sobre los nombres comunes, los usos que se les da en la comunidad y su distribución.
- No clave rótulos en los árboles.
- Evite plantar especies ornamentales exóticas, ya que pueden ser agresivas, dispersarse con facilidad y destruir las poblaciones de plantas nativas.
- Establezca una huerta de plantas medicinales y/o comestibles en su empresa. Ofrezca bebidas y alimentos a sus clientes con los productos cosechados.
- Utilice herramientas manuales en buen estado para darle mantenimiento a las áreas verdes o de ser necesario, herramientas eléctricas, en vez de las accionadas por combustible.
- Considere el establecimiento de bio jardineras, que son humedales contruidos que aprovechan aguas grises; éstas pasan a una jardinera con rocas y plantas que las filtran.
- Evite el uso de sustancias agroquímicas en el jardín; los productos para jardinería y agricultura con etiqueta roja son extremadamente tóxicos y no se deben usar nunca; los de etiqueta amarilla son altamente peligrosos; los de etiqueta azul, moderadamente peligrosos, y los de etiqueta verde son ligeramente peligrosos.
- Elabore o compre abonos e insecticidas naturales, sin químicos.
- Fabrique una compostera para producir abono orgánico en su jardín.

¿Qué son las áreas de conservación?

Esta sección tiene como objetivo promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, con el fin de minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente.

Las áreas naturales protegidas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad. Comprenden ecosistemas naturales, terrestres o acuáticos, los cuales reciben protección por contener importantes recursos naturales o

culturales. A nivel mundial, se han establecido diferentes categorías de áreas naturales, entre ellas

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en áreas naturales protegidas y de conservación?

Para forjar un turismo sostenible, el disfrute de las áreas naturales debe ser compatible con la conservación de la biodiversidad y con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las comunidades aledañas.

Los parques nacionales y demás áreas naturales protegidas contienen elementos muy atractivos para los turistas.

El turismo puede causar graves daños en las áreas naturales (desechos, erosión de senderos, alteración en el comportamiento de los animales) y las áreas degradadas reciben menos visitación.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Motive a los miembros de su personal a que trabajen como voluntarios en las áreas naturales cercanas a la empresa, por ejemplo, en la recolección de desechos de los senderos.
- Infórmese sobre las normas que regulan el funcionamiento de las áreas naturales protegidas de la zona para llevar a cabo sus actividades conforme a la legislación.
- Investigue sobre los parques nacionales de su zona: clima, ecosistemas presentes, flora y fauna predominante, organismos en peligro de extinción. Solicite folletos, mapas y otro tipo de información impresa sobre esos espacios naturales. Indague qué servicios se ofrecen cerca de los parques (transporte público, bancos, farmacias, restaurantes, entre otros). Ponga a disposición de los turistas esa información y motívelos a visitar esas áreas. Traduzca la información a varios idiomas Establezca una buena relación con los administradores de las áreas naturales protegidas; de esa manera, pueden coordinar esfuerzos para la protección de dichas áreas. Ofrézcales datos acerca de su empresa para que puedan recomendarla a los visitantes.
- Contribuya con la conservación de las áreas que se visitan.

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

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en reservas naturales privadas?

Los dueños de reservas deben estar informados acerca de cómo maximizar la efectividad de la reserva en la conservación de la biodiversidad. La

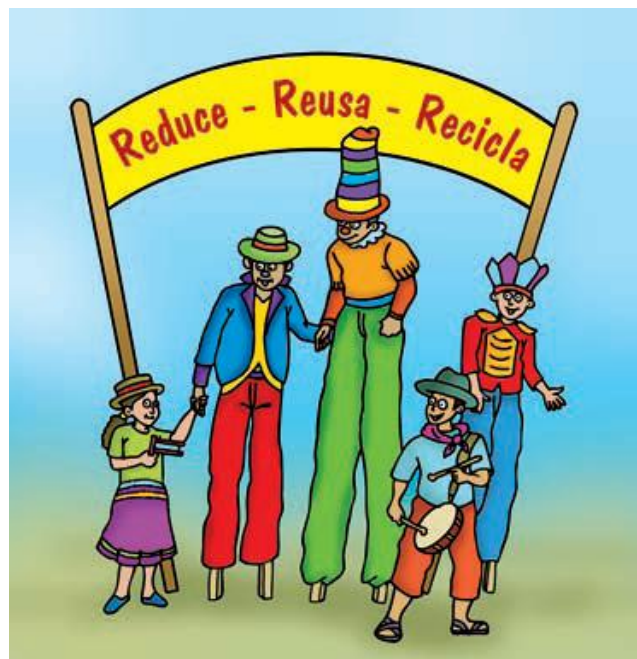
fragmentación de las áreas naturales originales impide a los organismos silvestres dispersarse. Las reservas bien planificadas y manejadas pueden funcionar como corredores biológicos.

Las reservas privadas pueden enfrentar problemas de cazadores furtivos, precaristas, ladrones de plantas, tala ilegal, amenazas de expropiación y dificultad de obtener recursos para financiar actividades de conservación.

Demostrar que se aplican buenas prácticas de manejo e incluir actividades de turismo sostenible agrega valor para conseguir apoyo para los proyectos de conservación.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

**CUARTA SESIÓN
LA CONTAMINACIÓN**



CUARTA SESIÓN

IDENTIFICAR LOS TIPOS DE CONTAMINACIÓN

¿Sabía que...?

- ✓ *Es posible disminuir hasta un 80% de la basura que se genera en la actividad turística.*
- ✓ *Las pilas son veneno para los seres vivos y contaminan hasta 50 metros a la redonda de un campo de cultivo.*
- ✓ *El humo que se genera al quemar plásticos produce cáncer.*
- ✓ *El plástico se hace del petróleo. Por cada 2kg de plástico reciclado, se ahorra 1kg de petróleo.*

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Identificar los tipos de contaminación
- Conocer las prácticas para mitigar la contaminación
- Aprender a manejar los desechos sólidos

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Identificar los tipos de contaminación	Acontecimiento: A prestación flexible	Una caja con objetos variados (lápiz, juguete, fruta, entre otros)	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un caso de contaminación	Video, laptop y proyector	20 minutos
Conocer las prácticas para mitigar la contaminación	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
Aprender a manejar los desechos solidos	Pausa		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la cuarta sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabajando en forma individual cada participante escoja un solo objeto de una caja que contiene varios objetos (puede ser un lápiz, una fruta, un juguete o cualquier cosa), luego de analizarlo por espacio de dos o tres minutos se pide que comente a sus compañeros de clase el hecho de que si se identifica o no con el objeto escogido y de qué manera.

DESAFÍO

Después que los participantes individualmente han trabajado en el ejercicio que hace referencia al desarrollo de su creatividad en relación a la de identificarse con objetos, es importante que resuelvan los siguientes desafíos que abarcan temas de medidas para mitigar la contaminación, para ello los participantes darán respuestas a los desafíos planteados a continuación:

- Como clasificar la basura en mi empresa?
- Qué medidas de apoyo al sector turístico deberán brindar los gobiernos locales.
- Que son las 3R?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

Día...../...../...../

Dúo.....y.....

Competencias abordadas en el día	Desarrollo	
	Satisfactorio	No satisfactorio
Identificar los tipos de contaminación		
Oír con atención y comprender un mensaje		
Trabajar en grupo		
Intercambiar experiencias y aprender de las experiencias de los otros		
Conocer las prácticas para mitigar la contaminación		
Aprender a manejar los desechos solidos		

EVALUACIÓN

Señale cinco prácticas para la mitigación de la contaminación

.....
.....
.....

De las practicas indicadas seleccione una y describa que nos mas necesita para implementarla.

.....
.....
.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

¿Qué es la contaminación?

El objetivo de esta sección consiste en facilitar una serie de medidas para que las empresas turísticas minimicen las fuentes de contaminación, para evitar el riesgo de brotes de enfermedades y contribuir a la salud del ambiente y las comunidades.

Existen muchos factores que contaminan el aire, el agua y el suelo, provocando un impacto negativo en los ecosistemas, en la biodiversidad y en la salud humana.

Problemas en la atmósfera

Las emanaciones en forma de humo que emiten los vehículos, los aviones y las fábricas contaminan el aire. Éstas causan problemas de salud y al combinarse con la humedad del aire, se produce lluvia ácida, la cual corroe monumentos representativos del patrimonio cultural, daña la vegetación y mata organismos que habitan en ecosistemas acuáticos.

Esos contaminantes del aire destruyen la capa de ozono que protege contra los dañinos rayos ultravioleta del sol. Asimismo, los gases emitidos por los medios de transporte contribuyen al calentamiento global.

El ruido es otro contaminante que afecta la calidad de vida de las personas y altera el comportamiento de los animales.

En ocasiones, los diseños de las construcciones generan contaminación visual, puesto que presentan formas poco atractivas que contrastan mucho con las construcciones locales, muestran rótulos estridentes, bloquean la vista del paisaje natural o emiten excesiva cantidad de luz.

Las luces artificiales pueden producir efectos mortales en la vida silvestre, tales como: desorientan a las aves que migran, a los insectos nocturnos, a las tortugas marinas que van a las playas a anidar y a las tortuguitas que emergen de los huevos; alteran el ciclo de vida de ciertas ranas, salamandras y serpientes que

salen a buscar su alimento después de que oscurezca para evitar a los depredadores; por ende, si hay más luz, salen más tarde y comen menos.

Problemas en las aguas y en los suelos

Las aguas servidas o residuales provienen del uso doméstico, comercial e industrial. Contienen sustancias orgánicas e inorgánicas como materia fecal, orina, aceites, grasas y detergentes. En lugares donde existen sistemas de alcantarillado, estas aguas desembocan en colectores de aguas servidas que, idealmente, están conectados con una planta de tratamiento.

En las zonas costeras con muchas casas e industrias, se encuentran concentraciones altas de plomo, mercurio y otros elementos dañinos para la salud humana. Estos contaminantes pueden viajar enormes distancias, lo que afecta negativamente los ecosistemas y aumenta el riesgo de que ocurra un brote de virus y bacterias causantes de enfermedades infectocontagiosas, como hepatitis y gastroenteritis.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para mitigar la contaminación?

La industria turística genera mucha contaminación (gases, ruido, desechos, contaminación visual y aguas servidas). Los atractivos turísticos clave se deterioran debido a los agentes contaminantes y dañan la biodiversidad.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Asegúrese de que el diseño de sus instalaciones responda a las condiciones particulares de ambiente, clima y cultura local. Procure que la arquitectura y el color del edificio de su empresa no compitan con el paisaje natural, ni con las casas existentes en la zona. Utilice los materiales y diseños tradicionales de la zona. Integre los caminos, rótulos, líneas de electricidad y otras estructuras con el paisaje; de esa manera, los turistas podrán apreciar más la cultura local.
- Instale pantallas para las luces externas para que la luz no apunte al cielo, ni a los sitios naturales. Motive a otros empresarios y habitantes de la zona para que

hagan lo mismo; promueva la idea que de esa manera, los turistas pueden apreciar mejor la luna, las estrellas y los meteoros o estrellas fugaces.

- Póngase de acuerdo con otras empresas de la zona para reducir la intensidad de iluminación de los edificios durante las épocas de migración de las aves o de anidación de las tortugas.
- Gestione la obtención del galardón Bandera Azul para las playas cercanas a su comunidad; dicho galardón se le otorga a aquellas playas que tengan buena calidad de agua y en donde se implemente un manejo adecuado de los recursos.
- Determine cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa. Identifique el impacto que causa esa contaminación y busque soluciones al respecto.
- No utilice pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.
- No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa del ozono.
- Evite quemar llantas o desechos.
- Coloque rótulos en sitios donde haya gran cantidad de sustancias contaminantes, como en los depósitos de combustibles.
- Haga respetar las disposiciones de **NO FUMAR** dentro de espacios cerrados.
- Enséñele al personal cómo almacenar y manejar las sustancias potencialmente tóxicas.
- Evite el exceso de rotulación, ya que ésta contribuye a la contaminación visual.
- Siga las medidas que incrementan la eficiencia energética y el ahorro de energía, así como las de disminución de los desechos sólidos (citadas en secciones anteriores); todas ellas contribuyen a minimizar la contaminación a través de una reducción en la fuente.
- Asegúrese de que los productos de limpieza no sean dañinos para los organismos acuáticos y que no hayan sido probados en animales.
- Compre limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría. Lea la etiqueta del producto. No compre los que tengan fosfatos o fosfonatos. Evite los que contengan sustancias tóxicas, tales como cloro, benceno, nitrobenceno, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.
- Utilice limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio.

¿Qué son los desechos sólidos?

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. Usualmente, en el mejor de los casos, estos residuos se envían a rellenos sanitarios, pero un gran porcentaje termina en botaderos “a cielo abierto”.

Para remplazar esos desechos sólidos con objetos nuevos, se requiere una serie de procesos que generan gases, los cuales contribuyen al calentamiento del clima.

Los desechos orgánicos o biodegradables, como los restos de alimento, tardan menos tiempo en descomponerse naturalmente que los no biodegradables, como los plásticos.

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo con desechos sólidos?

- Los visitantes producen gran cantidad de desechos. En promedio, cada turista genera un kilogramo de desechos sólidos por día.
- La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- Las acumulaciones de desechos sólidos son sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.
- El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas y afectar la biodiversidad.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Los desechos se deben tratar y disponer en forma adecuada. Existe una serie de acciones que ayudan a reducir el problema de los residuos sólidos; por ejemplo las denominadas “3Rs”, a saber:



Reducir:

El primer paso es reducir las cantidades de productos consumidos, inclusive los empaques.

Reutilizar:

Implica diseñar un plan para usar nuevamente los materiales, para fines variados.

Reciclar:

Aquellos materiales que no puedan ser reutilizados, deben seleccionarse y ser enviados a reciclar, por empresas especializadas.

¿Cuál es la importancia de implementar educación ambiental?

El aprendizaje que los turistas se llevan a casa es un aspecto importante en un tour, ya que muchos comparten la información aprendida al regresar a su lugar de origen. Comunicar datos interesantes es darle un valor agregado al producto turístico pues enriquece la experiencia del visitante.

El turismo puede ser una forma muy efectiva de incrementar la conciencia ambiental. Con la guía adecuada, los turistas pueden aprender a ser viajeros responsables y a disfrutar sin causar daños en el ambiente.

Una empresa turística debe impartir conceptos de educación ambiental empleando estrategias que permitan captar y mantener la atención de los turistas, ya que visitan el lugar con el fin de descansar y disfrutar.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Una empresa comprometida con las buenas prácticas para el turismo sostenible debe promover la educación ambiental, tanto dentro como fuera de la organización.

- Procure que su personal tenga conocimiento sobre las presiones ambientales de la zona y también, de las buenas prácticas que se deben implementar para hacerles frente. Brinde motivación para que los colaboradores sean consecuentes con sus acciones dentro y fuera de la empresa.
- Invite, periódicamente, a profesionales locales (guarda parques, educadores ambientales y los mismos miembros de su personal) para que colaboren con los esfuerzos de educación ambiental de su empresa.
- Ínstelos a difundirles un buen mensaje a los turistas, al personal de la empresa y demás habitantes de la comunidad. Propicie un foro de discusión al final de cada actividad.
- Patrocine a grupos de escuelas para que puedan visitar un parque nacional de su comunidad, con la finalidad de motivar a los estudiantes para que sean guardianes de la biodiversidad.
- Facilíteles a los turistas fotografías, folletos u otro tipo de material impreso o audiovisual relacionados con los ecosistemas naturales de la región que están visitando.
- Coloque materiales gráficos u otros medios de difusión con medidas que sirvan para que los turistas sean viajeros más responsables con el ambiente que visitan. Use material reciclado para fabricar estos medios.
- Organice campañas ambientales periódicamente en la comunidad; pueden ser de siembra de árboles, recolección de desechos, mantenimiento de los rótulos de los senderos de un parque nacional y otros. Inste a los turistas a participar. Explíqueles a los participantes los beneficios de esas actividades e invítelos a dar e ideas para próximas campañas.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

QUINTA SESIÓN

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL



QUINTA SESIÓN

FACILITAR SITUACIONES DE APRENDIZAJE DEL PORQUE LA EMPRESA TURÍSTICA DEBE CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y APORTAR AL RESPETO A LAS CULTURAS Y POBLACIONES LOCALES DE SU COMUNIDAD

“Sin un Patrimonio Cultural, tangible e intangible, no habrá turismo, por cuanto éste se encuentra intrínsecamente unido al Patrimonio de la Humanidad. El futuro de cada uno de nosotros depende del otro.”

UNESCO - Memorias del futuro

¿Sabía que...?

*Contratar mano de obra local reduce costos:
ahorra en transporte, alojamiento y alimentación,
además de ser un valor agregado para los servicios turísticos.*

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Implementar el aporte al desarrollo local mediante cadenas productivas de turismo de la comunidad
- Diseñar políticas de respeto a las culturas y poblaciones locales
- Establecer criterios de cómo participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.
- Promover espacios que permitan el intercambio cultural

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
<p>Implementar el aporte al desarrollo local mediante cadenas productivas de turismo de la comunidad</p> <p>Diseñar políticas de respeto a las culturas y poblaciones locales</p> <p>Establecer criterios de cómo participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.</p> <p>Promover espacios que permitan el intercambio cultural</p>	Acontecimiento: Video de turismo comunitario	Video, laptop y proyector	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un caso conflictos comunitarios		20 minutos
	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
	Pausa		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la quinta sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabando en forma individual cada participante analice lo siguiente:

¿Por qué escogería visitar una experiencia de turismo comunitario?.

DESAFÍO

Muchas de las empresas turísticas que se encuentran ubicadas en las zonas rurales tienen problemas con los pobladores locales, unos porque están de acuerdo por la actividad turística y otros porque no les parece bien.

Como propietario de una empresa de estas que debería hacer?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	1	2	3	4	5
Implementar el aporte al desarrollo local mediante cadenas productivas de turismo de la comunidad					
Diseñar políticas de respeto a las culturas y poblaciones locales					
Establecer criterios de cómo participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural.					
Promover espacios que permitan el intercambio cultural					
Colaboración entre los integrantes de los grupos					

Notación

- 1= Deficiente
- 2= Regular
- 3= Bueno
- 4= Muy bueno
- 5= Excelente

EVALUACIÓN

Por qué es importante mantener una buena relación con la comunidad

.....

.....

.....

.....

.....

Cuáles son los beneficios de ofertar paquetes turísticos culturales en su empresa y la comunidad?

.....

.....

.....

.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

La empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además, con una cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación. Imagínese qué buena impresión podría causarle al turista si se trabajase para tener excelentes relaciones con los vecinos. Las empresas de éxito, que son reconocidas y recomendadas, son aquellas que trabajan con y para las comunidades donde se encuentran. Recuerde que la comunidad con su cultura será una influencia permanente en lo que usted le brinda al turista.

La comunidad es un gran referente de mercado. Muchas empresas tienen claro que una comunidad que convive con la empresa es otro agente de venta de sus servicios. La operación turística convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes. Una operación turística, que mantiene buenas relaciones con el grupo social que convive, adquiere un valor agregado que será percibido por su cliente.

Los actores locales deben trabajar en el ambiente cultural de forma mancomunada (en este caso, se hace referencia a la empresa turística y a los habitantes de la localidad donde se asienta). Ambos grupos deben trabajar para la conservación y sostenibilidad de los aspectos culturales. Fomente un atractivo que favorezca la motivación de los visitantes a determinado lugar. Deben trabajar decididamente para rescatar y preservar las costumbres, conocimientos, leyes, protocolos y etiquetas locales, vestimentas, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Es necesario que la empresa y la comunidad se unan para lograr el desarrollo del hombre y de su entorno cultural.

Principios que se consideran dentro del ámbito socio-cultural

La empresa es un miembro de la comunidad y como tal, es parte de su cultura, puesto que al lado de los habitantes locales comparte un conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos.

La comunidad y la empresa desarrollan lazos que deben encaminarse al desarrollo común. Ambas están en la obligación de rescatar y preservar las artes y

las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, ya que son aspectos que crearán un valor agregado a su oferta turística. Por ejemplo: si los colaboradores de un hotel les enseñan a sus clientes algunas frases de uso común (como: “buenos días”, “gracias”, “buenas noches”, “por favor”) en el idioma nativo, ayudarán a propiciar un ambiente relajado y su cliente se aproximará a la comunidad.

Los aspectos socio-culturales de una política de sostenibilidad deberían incluir los siguientes principios:

- a) La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.
- b) La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- c) La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- d) La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.

¿Qué es la contribución al desarrollo local?

Años atrás se decía, en términos turísticos, que “las empresas generan empleo y mejoran la condición económica en pocas familias y que con ello, se justifica su contribución a la sostenibilidad y desarrollo de la sociedad”. Este argumento ya no es totalmente satisfactorio, pues estamos tratando con un sector donde las interrelaciones socioculturales son constantes, dinámicas e importantes para la calidad del servicio ofertado, ya que el visitante estará en pleno contacto con la comunidad y la cultura que envuelven a la empresa.

Actualmente, las empresas turísticas forman parte de la localidad donde trabajan. Algunas veces los empresarios se ofrecen para trabajar con las escuelas y dictar charlas sobre temas cotidianos en su operación, como por ejemplo, la importancia de reglas de higiene en la preparación de alimentos. En otras ocasiones, la empresa presta sus instalaciones para que la comunidad se reúna y brinde charlas referentes a sus proyectos de desarrollo. El grupo social se desarrolla cuando tiene acceso a la organización y a los servicios básicos, tales como educación,

vivienda, salud y alimentación, a ellos se les puede sumar el respeto ganado por sus formas ancestrales de vida.

¿Cuál es la importancia de implementar el aporte al desarrollo local?

La empresa turística es un actor de lo que llamamos “comunidad local”, por lo cual, cuando contribuye al desarrollo de su entorno, está contribuyendo a su propio desarrollo. Desde el punto de vista empresarial, un aporte que genera beneficios tan concretos es muy importante.

Algunos de estos beneficios son:

Beneficios económicos:

La empresa cuenta con proveedores que están cerca de ella, al mismo tiempo, trabajan en conjunto para tener los productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades. Todo ello se refleja en reducción de sus costos operativos.

Beneficios sociales:

Fomentar el desarrollo en el lugar de trabajo permite crear un ambiente de buenas relaciones, con lo cual el cliente final transita libremente dentro y fuera de la operación turística y se llega a sentir seguro y cómodo con una comunidad que trabaja unida a la actividad turística. Esto ayuda al cliente a motivarse para participar e integrarse culturalmente con el lugar, lo que lleva implícito la consecuente promoción con otros visitantes o probablemente, vaya a motivar una razón para regresar.

Beneficios ambientales:

La naturaleza es afectada por muchos aspectos culturales. Por ejemplo si la comunidad y la operación turística apoyan un programa de salud integral, su ambiente será sano y libre de posibles epidemias; otro ejemplo es cuando una empresa apoya un programa de educación ambiental en la comunidad, pues no sólo gana con un paisaje libre de contaminación visual o auditiva, sino que ayuda a la sostenibilidad ambiental.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Son varias las acciones que surgen desde la empresa para hacer realidad su contribución al desarrollo local y por ende, que se logren los beneficios antes citados. A continuación, se detallan algunas acciones que pueden ser implementadas de forma simple e inmediata:

Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local

Mantenga por escrito la política en donde se manifieste su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural. Debe ser una política clara que manifieste su apoyo a la cultura y al desarrollo de las comunidades vecinas. Esto es un recordatorio permanente para la toma de decisiones diarias. Difúndala entre sus empleados, sus clientes, sus proveedores y con la comunidad que lo rodea para que sea conocida por todos. Realice una charla informativa con sus empleados, acerca de cómo será esta relación. Informe a sus clientes, ya sea mediante Internet o folletos, acerca de esta política.

Cuando les realice un pedido a sus proveedores locales, entrégueles un folleto con su política e invítelos a que ellos implementen una política similar, esto levanta la autoestima de sus proveedores y brinda mejores servicios para su empresa.

Finalmente, en reuniones comunitarias, sea explícito al manifestar que usted cuenta con una política de apoyo al desarrollo cultural, entonces su empresa será tomada en cuenta entre los miembros locales de jerarquía.

Además de difundir su política a nivel local, asegúrese de hacerlo en asociaciones, clubes y gremios a los que pertenezca su operación. Es propicio mantener una apertura a comunicar sus compromisos para ser reconocido no sólo en el ámbito local, sino en niveles nacionales o regionales. Esta difusión se puede realizar mediante carta o un correo electrónico dirigido a sus contactos. Con el tiempo es necesario enviar recordatorios con los logros alcanzados por la implementación de esta política.

Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente

Elabore una lista de preguntas que le permita investigar cómo percibe la comunidad a su negocio y al turismo en general. Escoja luego un grupo de su comunidad que incluya actores clave y con influencia local para realizar la entrevista.

- Busque en Internet o en asociaciones otros resultados, sean positivos o negativos, de comunidades donde se hayan realizado este tipo de investigaciones, con el fin de comparar sus deducciones.
- Procese los resultados y guárdelos, registre siempre la fecha en que los ejecutó. El sistema de encuestas y entrevistas es permanente, y mantener estos registros, le permitirá evaluar en cuáles puntos usted ha mejorado y en cuáles puede implementar acciones para renovarse.
- Difunda los resultados de su investigación entre los actores turísticos locales, mediante una carta o un correo electrónico. Esta es información clave para determinar acciones de mejora que se puedan implementar en su comunidad.

Promocione y auspicie la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad

- Escriba, como una política de la empresa, que existe una prioridad dada a la compra de servicios y productos a nivel local. Asegúrese, por medio de cartas a los comercios locales, que éstos conozcan la política. Invítelos a tener políticas similares, de esta forma, usted impulsará a que el beneficio económico se revierta en su comunidad.
- Realice una lista de los servicios y productos que necesita, por ejemplo: lavandería de sábanas, toallas o comestibles (carnes, hortalizas, verduras entre otros), junto con las características de servicio del producto que usted desea.
- Recuerde que es importante mencionar las características del producto o del servicio, sólo así recibirá lo que desea, por ejemplo, si usted requiere verduras que hayan sido cultivadas de forma orgánica, sea muy explícito en este punto.

- Proceda a difundir la lista de necesidades en su comunidad, junto con una carta de invitación para que el destinatario se convierta en proveedor de su negocio. No se sienta decepcionado si en las primeras difusiones no encuentra, localmente, todo lo que necesita. Recuerde que está creando una oportunidad de negocios para otras personas de su comunidad, la cual podrán tomar en un futuro cercano.

Dentro de la operación, incluya preguntas y sondeos para sus clientes sobre la calidad de los proveedores locales y pregúnteles cómo mejorar o innovar sus servicios. Bríndeles esta información a sus proveedores para que puedan implementar mejoras constantes. Incentive y promueva la producción orgánica de frutas, hortalizas, carnes y otros productos de consumo. Utilícelos en su empresa y motive a sus colegas para que también lo hagan y con ello, se aumente la demanda local.

Para obtener los servicios y productos que usted necesita en su operación, organice periódicamente (por lo menos una vez al año) un evento de capacitación sobre sus necesidades y trate, con la comunidad, temas como la ventaja de tener cadenas productivas a nivel local.

Ayude con la comercialización de productos elaborados por empresas locales conexas en su operación, por ejemplo: artesanías o productos agroindustriales, como mermeladas, dulces, entre otros, productos que pueden ser vendidos en la tienda de la empresa para el consumo de sus visitantes; aproveche el momento de la compraventa para contarle al viajero cómo son producidos y cómo su compra beneficia a la economía y desarrollo local.

Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario

Sea miembro activo de su comunidad, participe en asociaciones o grupos que se formen localmente para la búsqueda de un desarrollo sostenible en la misma. Por ejemplo, si se establece una comisión para gestionar un programa de tratamiento de aguas servidas, sea parte de él.

Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local

En su empresa, usted cuenta con una definición de los puestos de trabajo y sus funciones específicas. Elabore y difunda, en la comunidad, un perfil básico de competencias laborales para los diferentes puestos de trabajo que su operación necesita, con ello, motivará a las personas de la comunidad para que se sientan atraídos a trabajar con usted.

¿Qué es el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural?

A la empresa turística, se le reconocen ciertos esfuerzos tendientes a conservar y mejorar, de forma responsable, la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible, tales como: arqueología, colecciones y obras de arte, e intangible, tales como: voces, valores y tradiciones populares. Este rol contribuye eficazmente con otros organismos, tanto públicos como privados, en la tarea común de conservar el legado ancestral de los distintos lugares. La empresa turística, al lado de la comunidad, serán quienes interpreten estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local.

¿Qué puede hacer su empresa?

La comunidad y la empresa deben considerar que muchos lugares cuentan con un patrimonio histórico importante, por lo que es de suma importancia trabajar en la sostenibilidad de este ambiente.

Juntos deben estar propensos a crear eventos, como conciertos, rutas temáticas o exposiciones complementadas con todo tipo de actividades, a partir de su patrimonio histórico-cultural.

La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural, como pueden ser la investigación sobre los antepasados y sus costumbres

Conforme un comité de gestión cultural, junto con la comunidad. Analice cuáles son las necesidades apremiantes para con el conocimiento básico del legado cultural de la zona. De este proceso, se obtendrá un listado básico de necesidades junto con la identificación de quienes pueden ayudar a solventar estas insuficiencias.

Solicíteles, junto con la comunidad, a universidades y otros centros académicos ayuda para que pasantes puedan realizar estudios sobre el patrimonio cultural del lugar donde se encuentra la operación; los pasantes deberán estar registrados y se les otorgarán facilidades necesarias a cambio de que su trabajo enriquezca el conocimiento que se tiene sobre la zona.

Exponga sus necesidades a instancias gubernamentales, éstas pueden ser esenciales para el rescate, registro y protección del patrimonio cultural de la zona. Lo importante es que cuando solicite la ayuda se haga un seguimiento de logros.

Ofertar actividades culturales

El patrimonio cultural ha sido hasta el momento un vasto territorio utilizado por el turismo como un elemento clave para atraer a sus turistas. En él se encuentran las manifestaciones históricas de la zona, como: su arquitectura civil, religiosa o militar, zonas con alto valor histórico, sitios arqueológicos, museos o simplemente colecciones particulares que pueden ser manejadas por la comunidad o por la misma empresa turística.

La empresa puede trabajar en conjunto con un grupo étnico específico. En este caso, el patrimonio cultural tendrá elementos como, la arquitectura ancestral del lugar, manifestaciones religiosas, tradiciones y creencias, música y danza, artesanías, elaboración de instrumentos musicales, tejidos, indumentarias, máscaras, alfarería, trabajo en metales, pintura, ferias y mercados, comidas y bebidas típicas y finalmente, prácticas medicinales ancestrales.

El lugar puede tener otros recursos como centros científicos, jardines botánicos, bibliotecas especializadas, parques recreacionales, obras técnicas de gran importancia para una región, festivales de cine, concursos permanentes, carnavales, eventos deportivos, entre otros. Todos estos aspectos son en los que la empresa y la comunidad deben trabajar. También, ambas deben definir cuál es su patrimonio cultural local, para luego fijar las actividades que se pueden ofrecer en el lugar.

De acuerdo con cada caso y por mencionar algunas, la empresa turística y la comunidad podrían ofertar:

Visitas en las cuales el turista pueda entretenerse, conocer y aprender acerca de los vestigios arquitectónicos que se encuentren en un lugar.

Mucho dependerá de la importancia histórica del sitio y de otros factores, como el grado de mantenimiento de lugar, para que la empresa y la comunidad puedan establecer cómo aprovechar al máximo esta oferta.

Rutas artesanales:

Si la comunidad produce una artesanía, entonces unida a la empresa turística, tienen una muy buena oportunidad para crear una ruta artesanal que le indique al turista el proceso desde la recolección misma de la materia prima hasta el expendio de los productos terminados.

Visitas a museos:

Algunas empresas turísticas se encuentran cerca de museos históricos o arqueológicos de comunidades locales que son de mucha importancia.

Visitas educativas:

Más a menudo las instituciones educativas ofertan viajes al sitio específico para aprender sobre un hecho cultural en particular. Si la empresa y la comunidad detectan como oferta la oportunidad de asociarse con el sistema educativo para el aprendizaje sobre un tema cultural, de seguro existe un producto con un fuerte potencial de éxito para las partes.

Participación en actividades cotidianas:

Cada vez más frecuentemente, existen personas que desean ir a un lugar e involucrarse con la comunidad en sus actividades agrícolas, gastronómicas o de otro tipo.

Festivales, congresos y eventos culturales:

Mucha gente se ve atraída a visitar un lugar por este tipo de oferta. Para los turistas resulta muy interesante participar en un festival en el mismo sitio donde se ha producido ancestralmente. Puesto que el turismo (nacional e internacional)

se ha convertido en uno de los más importantes vehículos para el intercambio cultural, su conservación debería proporcionar oportunidades responsables y bien gestionadas a los integrantes de la comunidad anfitriona, así como proporcionarles a los visitantes la experiencia y comprensión inmediata de la cultura y patrimonio de esa comunidad.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

SEXTA SESIÓN

SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD



SEXTA SESIÓN

FACILITAR SITUACIONES DE APRENDIZAJE DEL PORQUE LA EMPRESA TURÍSTICA DEBE CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y APORTAR AL IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD

¿Sabía que...?

La política es el documento más importante de una organización, su función es establecer el horizonte y la filosofía (o forma) de trabajo de una empresa.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Conoce las políticas empresariales de sostenibilidad
- Conoce cuál es la importancia de implementar los procesos y procedimientos
- Aprende de administración y dirección
- Identifica cuales pueden ser sus suministros y proveedores
- Proporciona herramientas para hacer monitoreo y tomar acciones correctivas

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Conoce las políticas empresariales de sostenibilidad	Acontecimiento: Conoce de sostenibilidad	Video, laptop y proyector	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un ejemplo de una empresa que alcanzo mantener políticas de sostenibilidad		20 minutos
Conoce cuál es la importancia de implementar los procesos y procedimientos	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
	Pausa		15 minutos
Aprende de administración y dirección	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
Identifica cuales pueden ser sus suministros y proveedores	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos
Proporciona herramientas para hacer monitoreo y tomar acciones correctivas			

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la quinta sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabando en forma individual cada participante analice lo siguiente:

Que entiende por sostenibilidad?

DESAFÍO

Para el presente desafío vamos a pedir a los participantes conformar grupos de cuatro personas para conocer como implemento el Hotel Villa Colonial - La Antigua Guatemala (Sacatepéquez, Guatemala) políticas de sostenibilidad.

Este hotel está ubicado en la ciudad conocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad: Antigua Guatemala, en Guatemala. Forma parte de una cadena hotelera de capital guatemalteco, denominada “Villas de Guatemala”. Cuenta con 50 habitaciones y 4 salas de reuniones con capacidad para 200 personas.

Su filosofía y visión ha sido, desde un inicio, ofrecer excelencia en el servicio y honrar en el proceso su responsabilidad social y ambiental. En este sentido, para asegurar que sus prácticas estén acordes con esta visión, la organización realizó una evaluación de su estrategia de sostenibilidad y redefinió los principios en los cuales se funda la empresa, con la finalidad de asegurar que todo lo relativo a sus operaciones se desarrolle en total apego a los principios económicos, ambientales y sociales que promueve el desarrollo sostenible.

La metodología para la implementación de la estrategia de sostenibilidad en la empresa, inició con la conceptualización del sistema de desarrollo sostenible, etapa en la cual se realizó un análisis interno y externo de la organización para determinar su perfil de sostenibilidad, así como sus opciones de mejora en las dimensiones ambiental (producción más limpia), económica (eficiencia productiva y gestión financiera) y social (proyección interna y externa, además de salud y seguridad ocupacional).

Posteriormente, se redefinieron los lineamientos estratégicos de la empresa en el marco del desarrollo sostenible. En seguida, se establecieron los planes de acción en cada una de las dimensiones así como indicadores y mecanismos de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos. Se definieron nuevos planteamientos dentro del marco estratégico de la empresa, a saber:

Misión de la Empresa

“Somos parte de un grupo turístico líder en Guatemala, que buscamos la satisfacción de nuestro cliente, con la convicción de brindar en un ambiente colonial, un servicio personalizado, cortés y humano. Todo en el marco cultural de la región y en armonía con el medio ambiente.”

Visión de la Empresa

“Queremos ser una empresa de vanguardia en la industria hotelera, donde exista el compromiso de satisfacer a nuestros clientes, mediante la actualización constante de servicios, manteniendo los valores que nos identifican en el mercado turístico.”

Valores de la Empresa

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad
- ✓ Compromiso y entrega al trabajo
- ✓ Optimismo

Política de Sostenibilidad de la Empresa

La implementación de las acciones mencionadas le ha permitido al Hotel Villa Colonial mejorar su desempeño operativo, no sólo estableciendo mecanismos para ello, sino también dando sentido a cada una de las acciones que se ha propuesto. Esto se ve reflejado en el accionar de sus colaboradores, quienes han sido involucrados en el proceso de reformulación de la política empresarial

sostenible y por ende, han adoptado los objetivos y metas en que la misma se basa, asegurando poner en práctica la nueva estrategia, en todo momento.

El haber preparado y operado y eficientemente bajo un esquema claro de visión, misión, valores y políticas en pro de una estrategia de sostenibilidad, ha sido una de las principales razones que le permitieron al Hotel Villa Colonial certificarse, a finales del año 2007, con el Programa de Certificación para Turismo Sostenible Green Deal; obtuvo un merecido primer lugar, en cuanto al porcentaje de cumplimiento de la Normativa, para determinar “Desempeño Sostenible”, utilizada por Green Deal en más de 40 hoteles que aplicaron, en toda Guatemala, durante el año 2007.

Muchas de las empresas turísticas que se encuentran ubicadas en las zonas rurales tienen problemas con los pobladores locales, unos porque están de acuerdo por la actividad turística y otros porque no les parece bien.

Cuál es la dimensión social, económica y ambiental que alcanzó las políticas de sostenibilidad?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

Como culminación al proceso de aprendizaje se realizara la siguiente evaluación.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Conoce las políticas empresariales de sostenibilidad					
Conoce cuál es la importancia de implementar los procesos y procedimientos					
Aprende de administración y dirección					
Identifica cuales pueden ser sus suministros y proveedores					
Proporciona herramientas para hacer monitoreo y tomar acciones correctivas					

EVALUACIÓN

Por qué es importante mantener administración y dirección en su empresa

.....

.....

.....

.....

.....

Como escogería a sus proveedores?

.....

.....

.....

.....

.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

¿Qué es la política de sostenibilidad?

Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Todos estos elementos deben organizarse en una política de sostenibilidad.

Para que la empresa alcance la sostenibilidad, se recomienda aplicar las siguientes acciones:

- No use más recursos que los que tiene la empresa.
- No utilice los recursos económicos, sociales y ambientales sin pensar en los demás y/o en el futuro de todos.
- Administre la empresa, por medio de un balanceo de los recursos económicos, sociales y ambientales.
- Es muy importante tener presente que la sostenibilidad atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla al personal de la empresa y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento.

Por lo tanto, es indispensable: Proteger el medio ambiente en que se desarrolla el personal y la empresa, no otorgándole más importancia sólo al dinero, a la sociedad personal o al medio ambiente. Comprender que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre el dinero, el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran la empresa.

¿Cuál es la importancia de implementar la política de sostenibilidad en su empresa?

Está comprobado que las empresas que logran ver sus acciones desde diferentes perspectivas y unifican distintos puntos de vista, tienen mayores posibilidades de sobrevivir, crecer y triunfar en mercados competitivos y difíciles.

Las empresas que mantienen ideas rígidas desarrollan mayores riesgos empresariales.

Cuando el ambiente se ve afectado, positiva o negativamente, por las acciones de una empresa, la economía y las personas mismas sentirán las consecuencias. De manera que podremos asegurar mejores resultados empresariales, sociales y ambientales, si el uso de los recursos de la empresa es racional, equitativo, medido y eficiente.

Existen tres reglas básicas para aplicar la sostenibilidad en la empresa, éstas son:

1. Ningún recurso renovable debe utilizarse a un ritmo superior al que se requiere para reponerlo.
2. Ningún producto contaminante debe producirse a un ritmo superior al que pueda ser reciclado, neutralizado o absorbido por el medio ambiente.
3. Ningún recurso no renovable debe aprovecharse a mayor velocidad de la necesaria para sustituirlo por un recurso renovable utilizado de manera sostenible.

Políticas Empresariales

¿Qué son las Políticas Empresariales?

Se refieren a herramientas que ordenan y estructuran la empresa, permitiendo definir criterios y marcos de actuación para la gestión en todos los niveles de la empresa.

Son pautas de comportamiento, no negociables y de cumplimiento obligatorio, cuyo propósito es canalizar los esfuerzos hacia la realización de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la organización.

¿Cuál es la importancia de implementar las políticas empresariales en su empresa?

Una empresa sin políticas empresariales es como un barco que no tiene brújula, mapas o cartas de navegación. Su rumbo es errante y sin dirección. No se trata de “navegar por navegar”, sino de tener una empresa ordenada y estructurada, ya

que las políticas empresariales son las herramientas que ordenan y estructuran a la empresa.

Que políticas empresariales debe adoptar empresa?

Para llevar a la empresa hacia la sostenibilidad, recomendamos implementar como mínimo las siguientes políticas:

Política de Servicio:

Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes.

Política Ambiental:

Determina las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente.

Política Social:

Son reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra.

Política de Gestión Humana:

Determina cómo se administrará a los trabajadores, el desarrollo que tendrán en la empresa y los objetivos que la empresa espera de ellos.

Política de Seguridad:

En la empresa propone acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipo, herramientas, recursos, seguridad en la gestión de servicios, entre otros.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Determine reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.
- Establezca reglas y normas para cada proceso y procedimiento.

- Documente lo anterior en las descripciones y manuales de puestos de la empresa.

¿Cuál es la importancia de implementar la planificación en su empresa?

- Permite fijar las bases para medir el resultado global y el de cada una de las unidades y áreas de la organización.
- Elimina la improvisación y los errores/problemas que nacen de ella.
- Anticipa los requerimientos y usos de los recursos de la empresa.
- Minimiza el riesgo de fracaso y baja rentabilidad.
- No deja a la suerte el resultado/éxito de las acciones empresariales.
- Basándose en la visión, misión y valores empresariales debe hacerse un análisis de la situación actual de la empresa, que abarque sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de diseñar un “plan de trabajo” para cada área de la empresa, analizando los recursos con los cuales cuenta y los que serán necesarios para alcanzar los objetivos.
- Se requiere prever el futuro para anticipar las acciones que permitirán alcanzarlo. No dejar nada a la suerte, sino establecer con detalle cada aspecto.
- El mayor enemigo de la administración es la incertidumbre y la improvisación.
- Los profesionales tratan de determinar la mayor cantidad de elementos que necesitan para alcanzar el éxito, antes de iniciar las acciones, esto es lo que se denomina “planificar”.
- La planificación estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones acerca del presente para alcanzar el futuro.
- Sirve para adecuarse a los cambios y a las demandas que impone el entorno, logrando el máximo de eficiencia y calidad de los productos y servicios que presta la organización.

¿Qué puede hacer su empresa?

Tomar en cuenta los siguientes elementos e integrarlos en un “plan de trabajo y administración”:

- Defina de manera clara su producto y servicio para saber cuáles recursos materiales y humanos se requiere para alcanzarlo.
- Establezca políticas y procedimientos financieros que faciliten sus planes de acción.
- Organice su personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.
- Realice unas sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.
- Diseñe planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.
- Mayor desempeño financiero, productivo, laboral, calidad de servicio, entre otros.
- Cumplimiento de metas y objetivos.
- Salud financiera y de sostenibilidad.
- Innovación, creatividad, compromiso y liderazgo.

¿Qué es gestión de calidad?

Se refiere a organizar y administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y coste definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales.

¿Cuál es la importancia de implementar la gestión de calidad en su empresa?

La gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad en la empresa, con la adecuada administración empresarial, es decir, permite organizar la empresa y a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad.

Para tener éxito comercial y ser rentable y sostenible, la estructura de la empresa debe permitir el trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores y departamentos puedan integrarse y coordinar sus procesos, teniendo como objetivo básico, la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.

¿Qué puede hacer su empresa?

Es indispensable administrar la empresa como un todo, fijando objetivos de calidad y sostenibilidad y orientando a toda la organización a conseguirlos, fomentando la cooperación entre departamentos y la participación y el compromiso de los empleados.

- Implemente un sistema de auto-evaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.
- Redacte “Manuales de Calidad” que definan los estándares que se han planificado.
- Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.
- Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la empresa mantenga los estándares determinados.

Procesos y Procedimientos

Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa.

Los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Precisan la responsabilidad y participación de todos los trabajadores. Registran y detallan la información básica de cada acción empresarial, el funcionamiento de todas las unidades, áreas, departamentos y trabajos de la empresa.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Desarrolle un “programa de trabajo” que se traduzca en un Manual de Procesos y Procedimientos. Los principales elementos que debe efectuar son:

- Un listado detallado de las acciones a realizar para cada acción empresarial y/o puesto de trabajo.
- La descripción específica de los objetivos y metas que se buscan alcanzar.
- El cronograma de tiempos para realizar las acciones.

- Un listado del personal que tendrá a su cargo la implementación de las acciones.
- Los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad.
- Un calendario, con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase.
- Determinar la responsabilidad de cada uno, en cada acción.
- Describir cada actividad y cada programa en cuadros e imágenes que apoyen el entendimiento del proceso o procedimiento.
- Establecer el tipo, cantidad, formato y calidad de los reportes que se generarán en cada actividad o programa.

Administración y Dirección

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Coordine sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestione en función de la calidad y de la sostenibilidad.
- Desarrolle un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.
- Integre las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes. Se deben establecer cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.
- Tome decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.

¿Qué es la administración de suministros y proveedores?

- Es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes.
- Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales.

- Implica coordinar la secuencia de acciones que van desde nuestros proveedores hasta el cliente final, para dar una respuesta y servicio eficiente, sostenible y a su vez, calidad.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Coordine con los proveedores a nivel estratégico los objetivos empresariales, financieros y comerciales, tanto de la empresa como de los proveedores para que sean congruentes y coincidan en sus puntos más importantes, tales como: tiempos de crédito, sistemas de pago-cobro, políticas y tiempos de despacho, entre otros.

Organice con los proveedores toda la información, puesto que la información entre la empresa y los proveedores debe ser clara y asertiva.

Mantener información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta, debe ser parte de la comunicación con los proveedores.

Establezca acuerdo con los proveedores a nivel de interacción. La logística de pedidos, despachos, entregas, fechas, tiempos y lugares que debe ser coordinado entre la empresa y el proveedor. Los procesos y procedimientos de ambas partes deben ser complementarios para que se beneficien del trabajo conjunto.

Especifique políticas para la selección de proveedores. Debe existir una política clara para la contratación y compra a proveedores, con el fin de garantizar un suministro adecuado de insumos. La selección de proveedores locales y de productos de bajo impacto ambiental debe estar contemplada en dicha política de compras.

¿Cuál es la importancia de implementar el monitoreo y acciones correctivas?

El monitoreo y las acciones correctivas son herramientas indispensables de análisis, diagnóstico y evaluación. El monitoreo permite determinar las alternativas para la mejora continua de los procesos y procedimientos de la empresa. Porque es necesario:

Conocer y entender el estado real de cada proceso y procedimiento de la empresa y compararlo con los objetivos determinados.

Corregir en el momento justo, las desviaciones de los procesos y procedimientos.

Anticipar los movimientos de la competencia y ajustar los procesos y procedimientos propios para ser competitivo.

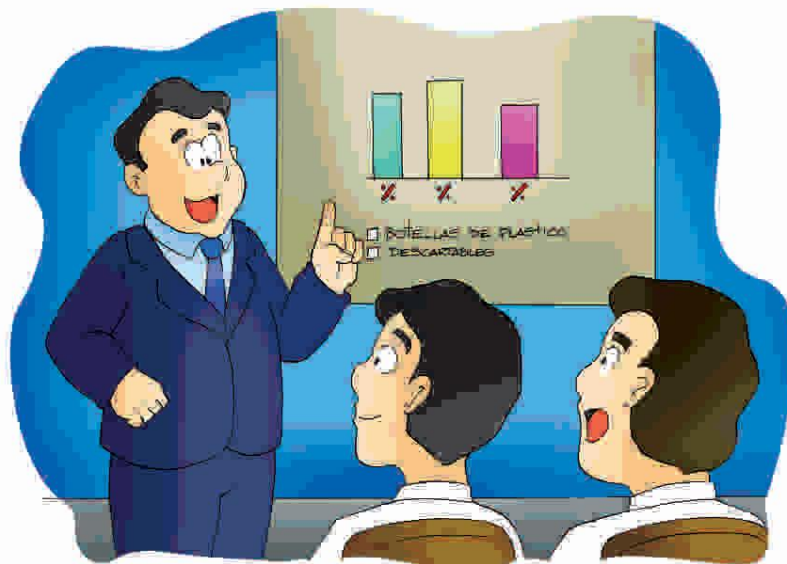
¿Qué puede hacer en su empresa?

- Defina cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios son de calidad.
- Especifique los aspectos que debe monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos son los adecuados para lograr sus objetivos.
- Determine el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y compárelo con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

SÉPTIMA SESIÓN

GESTIÓN FINANCIERA Y DE RECURSOS HUMANOS



SÉPTIMA SESIÓN

FACILITAR SITUACIONES DE APRENDIZAJE DEL PORQUE LA EMPRESA TURÍSTICA DEBE CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y APORTAR AL MEJORAR LA GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y DE RECURSOS HUMANOS

¿Sabía que...?

Si no se capacita y evalúa permanentemente al personal no se podrá conseguir los objetivos fijados.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Elaborar y programar presupuestos
- Proponer manuales de puestos y procedimientos
- Conocer la importancia de la capacitación del personal
- Evaluar el desempeño

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
Elaborar y programar presupuestos	Acontecimiento: Conoce de sostenibilidad	Video, laptop y proyector	20 minutos
	Desafío: planteamiento de un ejemplo de una empresa que alcanzo mantener políticas de sostenibilidad		20 minutos
Proponer manuales de puestos y procedimientos	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
Conocer la importancia de la capacitación del personal	Pausa		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
Evaluar el desempeño	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la quinta sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabando en forma individual cada participante analice lo siguiente:

Que entiende por sostenibilidad?

DESAFÍO

Para el presente desafío vamos a pedir a los participantes conformar grupos de cuatro personas para conocer como implemento el Hotel Villa Colonial - La Antigua Guatemala (Sacatepéquez, Guatemala) políticas de sostenibilidad.

Este hotel está ubicado en la ciudad conocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad: Antigua Guatemala, en Guatemala. Forma parte de una cadena hotelera de capital guatemalteco, denominada “Villas de Guatemala”. Cuenta con 50 habitaciones y 4 salas de reuniones con capacidad para 200 personas.

Su filosofía y visión ha sido, desde un inicio, ofrecer excelencia en el servicio y honrar en el proceso su responsabilidad social y ambiental. En este sentido, para asegurar que sus prácticas estén acordes con esta visión, la organización realizó una evaluación de su estrategia de sostenibilidad y redefinió los principios en los cuales se funda la empresa, con la finalidad de asegurar que todo lo relativo a sus operaciones se desarrolle en total apego a los principios económicos, ambientales y sociales que promueve el desarrollo sostenible.

La metodología para la implementación de la estrategia de sostenibilidad en la empresa, inició con la conceptualización del sistema de desarrollo sostenible, etapa en la cual se realizó un análisis interno y externo de la organización para determinar su perfil de sostenibilidad, así como sus opciones de mejora en las dimensiones ambiental (producción más limpia), económica (eficiencia productiva y gestión financiera) y social (proyección interna y externa, además de salud y seguridad ocupacional).

Posteriormente, se redefinieron los lineamientos estratégicos de la empresa en el marco del desarrollo sostenible. En seguida, se establecieron los planes de acción en cada una de las dimensiones así como indicadores y mecanismos de monitoreo para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos. Se definieron nuevos planteamientos dentro del marco estratégico de la empresa, a saber:

Misión de la Empresa

“Somos parte de un grupo turístico líder en Guatemala, que buscamos la satisfacción de nuestro cliente, con la convicción de brindar en un ambiente colonial, un servicio personalizado, cortés y humano. Todo en el marco cultural de la región y en armonía con el medio ambiente.”

Visión de la Empresa

“Queremos ser una empresa de vanguardia en la industria hotelera, donde exista el compromiso de satisfacer a nuestros clientes, mediante la actualización constante de servicios, manteniendo los valores que nos identifican en el mercado turístico.”

Valores de la Empresa

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Lealtad
- ✓ Compromiso y entrega al trabajo
- ✓ Optimismo

Política de Sostenibilidad de la Empresa

La implementación de las acciones mencionadas le ha permitido al Hotel Villa Colonial mejorar su desempeño operativo, no sólo estableciendo mecanismos para ello, sino también dando sentido a cada una de las acciones que se ha propuesto. Esto se ve reflejado en el accionar de sus colaboradores, quienes han sido involucrados en el proceso de reformulación de la política empresarial sostenible y por ende, han adoptado los objetivos y metas en que la misma se basa, asegurando poner en práctica la nueva estrategia, en todo momento.

El haber preparado y operado y eficientemente bajo un esquema claro de visión, misión, valores y políticas en pro de una estrategia de sostenibilidad, ha sido una de las principales razones que le permitieron al Hotel Villa Colonial certificarse, a finales del año 2007, con el Programa de Certificación para Turismo Sostenible

Green Deal; obtuvo un merecido primer lugar, en cuanto al porcentaje de cumplimiento de la Normativa, para determinar “Desempeño Sostenible”, utilizada por Green Deal en más de 40 hoteles que aplicaron, en toda Guatemala, durante el año 2007.

Muchas de las empresas turísticas que se encuentran ubicadas en las zonas rurales tienen problemas con los pobladores locales, unos porque están de acuerdo por la actividad turística y otros porque no les parece bien.

Cuál es la dimensión social, económica y ambiental que alcanzó las políticas de sostenibilidad?

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

Como culminación al proceso de aprendizaje se realizara la siguiente evaluación.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Conoce las políticas empresariales de sostenibilidad					
Conoce cuál es la importancia de implementar los procesos y procedimientos					
Aprende de administración y dirección					
Identifica cuales pueden ser sus suministros y proveedores					
Proporciona herramientas para hacer monitoreo y tomar acciones correctivas					

EVALUACIÓN

Por qué es importante mantener administración y dirección en su empresa

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Como escogería a sus proveedores?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DESARROLLO DE CONTENIDOS

¿Qué son los presupuestos?

Al implementar un programa financiero en su empresa debe trabajar con presupuestos específicos para cada proceso, de manera que pueda prever los gastos e ingresos para un determinado lapso de tiempo. Los presupuestos deben estar documentados, detallando el coste que tendrá un servicio o producto, proceso o procedimiento.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Desarrollar un presupuesto maestro:

Presupuesto general de toda la empresa.

Preparar presupuestos intermedios:

Se elaboran para períodos concretos de tiempo y sirven para la evaluación y seguimiento de las acciones empresariales.

Los presupuestos operativos:

Detallan el uso de todos los recursos económicos de la operación de la empresa.

Los presupuestos de inversiones:

Especifican el uso de los recursos económicos destinados al crecimiento, compra de bienes o activos.

¿Qué es la gestión de seguridad?

La seguridad empresarial debe tratarse como un todo. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivo y los accidentes en las operaciones turísticas.

Por lo tanto, un programa de gestión de seguridad tiene como propósito minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades, en todas las acciones y servicios empresariales. Establecer este programa es responsabilidad

de la empresa y sus trabajadores, en resguardo de la integridad de todos, bajos los conceptos de sostenibilidad.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Para implementar un Programa de Gestión de Seguridad es muy importante investigar y analizar las causas de los accidentes de trabajo, enfermedades, riesgos y peligros.

Esto no sólo se hace para identificar los errores, sino también para determinar las causas básicas que dan origen a los actos y condiciones inseguras y para establecer acciones que permitan corregir definitivamente la ocurrencia de dichos eventos. Por lo tanto: Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.

Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.

- Servicios turísticos de muy bajo riesgo para la empresa, sus trabajadores y los visitantes.
- Clientes y visitantes satisfechos y consientes del compromiso de la empresa con su integridad física y emocional.
- Reducción de costos relacionados con accidentes, ausencias por enfermedad, destrucción o inhabilitación de equipo por mal uso.
- Personal capacitado y motivado por tener equipo e instalaciones seguras.
- Mayor durabilidad de equipo y herramientas.
- Ser una empresa responsable con sus colaboradores, visitantes y conciudadanos.
- Trabajadores capacitados e informados que minimizan los riesgos de accidentes o errores.
- Los resultados de la empresa casi no se ven afectados por enfermedades y situaciones negativas de la higiene del personal y de sus familias y comunidades.
- Personal involucrado y comprometido con la seguridad personal, de la empresa y de los visitantes.
- Visitantes conscientes de la calidad de servicio de la empresa.

¿Qué es Comunicación?

Es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen.

Su propósito es llevar información clave a los clientes meta e influir en su decisión de compra. Brinda la oportunidad de utilizar sus esfuerzos en sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y de posicionamiento en el mercado.

¿Qué puede hacer en su empresa?

Trabaje con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado.

Incorpore el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.

¿Qué es mercadeo?

El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas. Utiliza un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es la satisfacción del cliente.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Desarrolle un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrate los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.
- Tenga objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.

- Posea un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad.
- Utilice sus esfuerzos de sostenibilidad como un elemento distintivo de su producto.

¿Qué es la administración y desarrollo de RRHH?

Es diseñar e implementar todas las acciones necesarias para asegurarla eficiente participación del personal en los procesos y procedimientos de la empresa. Contar con un programa de administración y desarrollo de los RRHH permite generar un clima laboral de estabilidad, compromiso y seguridad para todos los participantes.

¿Qué puede hacer en su empresa?

- Conozca a cada colaborador, su historia y su presente. Hacer análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros.
- Identifique lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades. Proyectar sus competencias actuales al nivel que puede llegar a alcanzar o que deseamos que tenga en un tiempo definido.

¿Qué es la capacitación de personal?

Es una actividad clave para el desarrollo de la empresa puesto que un plan de capacitación ordenado adecuadamente, permite que los colaboradores desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas a su puesto de trabajo, modificando sus actitudes frente a los quehaceres de la empresa, el puesto y el ambiente laboral. Permite que el equipo de trabajo adopte las prácticas de gestión sostenible, al comprender los aspectos ambientales, socio-culturales y de gestión empresarial que rigen la empresa.

La importancia de la capacitación radica en que le permite a la empresa contar con un equipo de trabajo capaz de aplicar sus habilidades y destrezas en cada una de sus tareas, además, la capacitación en áreas de sostenibilidad (educación ambiental, protección y rescate cultural, desarrollo social y administración de recursos económicos, etc.) facilita el cambio de actitud hacia una comunidad más

responsable en los aspectos sociales y ambientales. La capacitación al personal es el camino para generar compromiso con la empresa y con la sostenibilidad.

¿Qué es la evaluación del desempeño?

- Es un proceso para valorar las actitudes y rendimiento del equipo humano de la empresa y para generar oportunidades de mejora.
- La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite tomar decisiones sobre cómo se están llevando a cabo las tareas y encontrar las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo. Esto permite implementar acciones correctivas y/o preventivas, para poder contar con el mejor equipo humano.
- Fomenta la mejora de resultados y se utiliza para comunicarles a los colaboradores cómo están desempeñando sus puestos y al mismo tiempo, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades y/o conocimientos.
- Indica si la selección y la capacitación han sido adecuados y permite enmendar errores.
- Detectar a los mejores trabajadores para recompensarlos, igualmente, identifica al personal de poca eficiencia, para entrenarlos mejor o cambiarlos de puesto.

**CURSO DE NORMAS TÉCNICAS PARA
MEJORAR LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y
LA DEMANDA ECOTURÍSTICA**

**OCTAVA SESIÓN
EVALUACIÓN DE RESULTADOS**



NOVENA SESIÓN

MONITOREAR Y EVALUAR RESULTADOS

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- Analizar indicadores del grado de satisfacción del participante
- Elaborar y estructurar la norma técnica de operación turística para el Centro Turístico Quillán.

PLAN DE TRABAJO (5 horas)

COMPETENCIAS A DESARROLLAR	SITUACIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIEMPO
<p>Analizar indicadores del grado de satisfacción del participante.</p> <p>Elaborar y estructurar la norma técnica de operación turística para el Centro Turístico Quillán</p>	Acontecimiento: Fortaleciendo mi organización	Sillas ubicadas en circulo	30 minutos
	Desafío: Proponer las normas técnicas que guiaran la operación turística	Hojas de papel bon y periódico y marcadores	20 minutos
	Acción de los participantes: Desarrollo de los desafíos planteados	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bon y periódico, marcadores	60 minutos
	Pausa		15 minutos
	Reflexión, discusión y análisis de los participantes:	El material desarrollado por los participantes y la charla preparada por el capacitador	60 minutos
	Síntesis: generar conclusiones con los participantes	Información contenida en el material de trabajo de los participantes y el capacitador	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita por cada participante y evaluación de las competencias adquiridas durante el proceso	Formulario impreso con la autoevaluación y evaluación de las competencias	20 minutos

ACONTECIMIENTO

Bienvenido a la última sesión de aprendizaje, antes de analizar la próxima situación de aprendizaje se sugiere que trabando en forma individual cada participante analice lo siguiente:

Que es lo que necesita para vivir en comunidad?

Que es lo que yo debo hacer para fortalecer este proceso en mi comunidad?

DESAFÍO

Para el presente desafío vamos a pedir a los participantes conformar grupos de cuatro personas y cada grupo tendrá que analizar un nivel de gestión: ambiental, económica y socio cultural y proponer las normas para la operación turística de Quillán.

ACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para dar respuesta a las preguntas planteadas el capacitador integrara grupos de trabajo compuesto por dos personas cada uno y tendrán de un tiempo que contarán en el Plan de trabajo para desarrollar, posteriormente expondrán y compartirán sus ideas a los demás participantes. Para ello el facilitador les dotara de materiales correspondientes para la realización del trabajo.

REFLEXIÓN, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PARTICIPANTES

En este momento de la clase el capacitador brindara un espacio de tiempo con el propósito de que los participantes analicen y obtengan conclusiones del trabajo realizado al interior de cada uno de los grupos conformados.

SÍNTESIS

En este apartado de la clase los participantes con el capacitador generaran conclusiones de los trabajos realizados encada uno de los grupos, para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas en los trabajos en grupo.
- Resumen del contenido propuesto por el formador.

AUTOEVALUACIÓN

Como culminación al proceso de aprendizaje se realizara la siguiente evaluación.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS	Nivel de desenvolvimiento				
	A	B	C	D	E
Analizar indicadores del grado de satisfacción del participante					
Elaborar y estructurar la norma técnica de operación turística para el Centro Turístico Quillán					

DESARROLLO DE CONTENIDOS



Grafico 36. Desarrollo turístico sostenible
Fuente: Smart Voyager

OBJETIVO DE LA NORMA

Desarrollar buenas prácticas de manejo a la operación ecoturística del Centro Turístico Quillán

ESTRUCTURA DE LA NORMA

La norma está estructurada por trece principios. Cada principio está compuesto por criterios. Los criterios describen las buenas prácticas de manejo social y ambiental que se evalúan o se miden a través de auditorías.

PRINCIPIOS

I. POLÍTICAS DEL CENTRO TURÍSTICO QUILLAN

1. La operación turística deberá cumplir con todos los requerimientos y permisos establecidos en las leyes y reglamentos que rigen a nuestro país.
2. Debe contar con un manual de funciones, atribuciones y procedimientos a seguir en la operación turística.
3. Debe existir una estrategia socio ambiental que responda a un plan de acción escrito definido y llevado a la práctica.
4. **Criterio crítico:** El prestador de servicios turísticos debe prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas u otras) dentro del Valle Quillán. Además del expendio de bebidas alcohólicas los días prohibidos por ley y a menores de edad.

II. CONSERVACIÓN DEL ECOSISTEMA

1. Los prestadores de servicio deben participar activamente en los programas de conservación y sostenibilidad social (deben acudir una vez al mes a la minga de limpieza del Paseo Ecológico y del entorno del Valle)
 - a. Debe haber un responsable y un registro de asistencia.
 - b. Debe haber un registro de las sugerencias, las posibilidades de llevarlas a cabo y de aquellas que han sido implementadas.
2. Está prohibido hacer quemas, talar árboles patrimoniales, la cacería y la pesca en áreas naturales del Valle como acequias, quebradas y el rio.
3. Se debe implementar estrategias para proteger especies de flora y fauna propias del entorno donde se desarrolla la actividad turística.
4. No se puede recolectar ningún tipo de especie de flora y fauna del Paseo Ecológico y su entorno.
 - a. Debe haber un responsable de anomalías y un registro.

III. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

1. Se debe conocer e identificar cuáles son los impactos ambientales negativos que causa o puede causar su operación.
2. Debe reducir los impactos negativos causados y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
3. La infraestructura turística debe ser construida tratando de minimizar al máximo un impacto negativo visual. Recuerde que el Ordenamiento territorial describe que Quillán es una zona turística rural y las construcciones deben ser amigables con la naturaleza y seguras.
4. Debe haber una campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.
5. Debe existir un control estricto de fugas de aire y gas.
6. No deben emplear productos nocivos para el mantenimiento de la madera u otros materiales, o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.
7. Todos los prestadores de servicio deben restringir sus actividades a las zonas establecidas por la dirección de la zona a visitarse y limitar el número de visitantes a cada sitio.

IV. DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES

1. Debe hacerse periódicamente un inventario de especies de flora y fauna del Valle Quillán.
2. No se puede usar instrumentos o formas artificiales para atraer animales
3. Se debe conservar / sembrar especies nativas.
4. Debe existir un sistema de rotulación que indica la prohibición de actividades extractivas como la caza, la pesca, deforestación o extracción de piezas arqueológicas.

V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

1. Los empleados deben estar debidamente contratados de acuerdo a la legislación nacional.
2. Se debe dar prioridad de emplear a gente de la zona en caso de no existir de los caseríos cercanos.
3. Los trabajadores deben tener una remuneración justa igual o superior al salario mínimo.
4. Todos los trabajadores deben ser calificados y contar con formación en prestación de servicios turísticos.
5. Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en las instalaciones de su trabajo o vivienda.

VI. CAPACITACIÓN AL PERSONAL

1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental del Centro Turístico Quillán.
2. Debe existir un programa de educación ambiental para los empleados involucrados en la operación turística, de tal manera que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
3. Las empresas deben incentivar a sus empleados a asistir a los programas de capacitación que se dará a través del Centro Turístico Quillán.
4. El personal nuevo deberá tener un previo entrenamiento.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.
2. Los rótulos de las empresas no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones y monumentos públicos.
3. Los productos de origen agrícola que se consumen de las instalaciones deben provenir de la Asociación de productores agroecológicos de la zona en el caso de que haya desabastecimiento en lo posible deben provenir de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsable.

4. Los prestadores de servicio deben promover el turismo nacional con programas que funcionen por lo menos una vez al año, por medio de promociones, facilidades y tarifas menores.

VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

1. Los productos de limpieza de lavandería, jabón y otros productos cosméticos deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
2. Manual de almacenamiento para cada tipo de producto y su responsable.
3. Debe haber áreas específicas de almacenamiento para:
 - a. Alimentos
 - b. Combustibles y lubricantes
 - c. Detergentes y productos de limpieza
 - d. Medicinas
4. Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:
 - a. Ventilación e iluminación
 - b. No debe haber humedad
 - c. Los estantes deben ser impermeables
 - d. Debe haber un responsable del mantenimiento y el registro
 - e. Debe existir equipo anti fuego de tamaño en proporción a las bodegas.
 - f. Los productos almacenados deben estar etiquetados e inventariados.
 - g. Rotulación adecuada
 - h. Limpieza periódica y registro.
5. La cocina de las instalaciones turísticas , adicional a las características generales, deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - a. Extractor de olores en óptimas condiciones
 - b. La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos, con rotulación adecuada y estantes impermeables.
 - c. Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS

IX.1. Recolección

1. Todos los negocios turísticos deben establecer un sistema que garantice la recolección y tratamiento de desechos.

IX.2. Reducción y reutilización

1. Tener prácticas de reducción y reutilización, como el uso de fundas de compras no desechables o biodegradables, bebidas en recipientes retornables.
2. Se debe utilizar embaces reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas en vez de utilizar empaques desechables, así como el uso de vajillas y recipientes de uso prolongado.

IX.3. Reciclaje

1. Debe existir un programa para la separación de la basura que contemple:
2. Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos
3. Debe haber una campaña de separación de basura que involucre a clientes y empleados.
4. Disponer de recipientes adecuados para la clasificación de la basura.
5. Debe existir una bodega adecuada para realizar la separación final de los desechos en contenedores.

IX.3. Disposición final de desechos

1. Se debe tomar las debidas precauciones para que los residuos generados no se mezclen.
2. Estar atentos al día y horario de visita del recolector de la basura
3. Se prohíbe botar los desechos en el río, acequias, quebradas, terrenos baldíos.

IX.4. Tratamiento y disposición final de aguas residuales

1. Si es posible las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises
2. Las instalaciones turísticas deben contener un tanque de almacenamiento para aguas negras.
3. Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea tan contaminantes.
4. El desfogue de aguas negras no debe hacerse a vertientes ni quebradas que afectan a poblaciones más abajo.
5. Búsqueda de fuentes energéticas alternativas amigables con el ambiente.

X. INFORMACIÓN AL TURISTA

1. Se debe contar con un programa de información a los visitantes sobre la política ambiental que se desarrolla y la motivación para colaborar en estos programas.
2. La información debe estar disponible en español e inglés.
3. La rotulación debe ser clara.
4. Informar sobre las medidas de seguridad.
5. Los guías deben ser calificados y certificados.
6. Deben tener información sobre los senderos

XI. SEGURIDAD

1. Cada prestador de servicio deberá dar a conocer el manual de seguridad
2. Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias
3. La calidad del agua debe ser apta tanto para consumo y limpieza
4. Cada instalación deberá contar con un botiquín de primeros auxilios y una persona preparada en este tema.
5. Transporte disponible siempre para casos de emergencia.
6. Debe haber detectores de humo en las instalaciones.
7. En la cocina no se permite el acceso a niños.
8. Para el manejo, producción y uso de alimentos en la cocina, debe haber un proceso y requisitos establecidos de higiene, manipulación y buenas practicas alimentarias

XII. PLANIFICACION Y MONITOREO

1. Cada negocio turístico deberá presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas y cronograma de actividades a realizar para mejorar la operación turística.
2. El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, deben realizar con cierta frecuencia establecida y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.

XIII. SISTEMA DE CALIDAD

1. Debe existir una política de calidad que asegure la excelencia de los servicios brindados.

2. Las sugerencias deben ser registradas, guardadas periódicamente y tomadas en cuenta.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA TURISTAS

(Se dará a conocer al inicio de las operaciones)

- Informarse sobre el lugar que se va a visitar (comida, cultura y aspectos de seguridad: altura, insectos, enfermedades, delincuencia).
- Seguir cuidadosamente las indicaciones del guía.
- Lavarse las manos siempre después de usar el baño y antes de comer.
- No molestar a los animales ni arrancar plantas. No cazar.
- No escribir ni subirse en los muros o sitios arqueológicos.
- No hacer fuego abierto, es mejor no hacer fogatas.
- Si es inevitable usar ramas secas, aislar el fuego haciendo una aureola de piedras alrededor de la fogata, la cual se deberá apagar y deshacer antes de dejar el campamento.
- Mantenerse caminando por los senderos autorizados.
- Seguir la filosofía: “leave-no-trace” o sea, no dejar rastro.
- Si no existen baños, buscar un lugar alejado de cuerpos de agua, asegurarse de enterrar bien todo, incluso el papel higiénico usado.

Turista independiente

El turista independiente es aquel que no ha contratado los servicios de agencias, operadoras o guías. Además de las recomendaciones anteriores se sugiere:

- Conseguir un mapa y referencias de la zona que se visitará, las vías de acceso y riesgos (salud, clima, delincuencia, entre otros.).
- Acudir a las oficinas de información turística para informarse sobre lugares de interés y peligrosos, teléfonos de emergencia, movilidad.
- Llevar una bolsa para poner la basura. Usar una para desechos orgánicos y otra para inorgánicos.
- Si se va a la selva, llevar repelente y un botiquín básico de primeros auxilios.

- Acampar sólo en lugares autorizados, de lo contrario en zonas con poca vegetación. Escoger lugares que tengan agua cerca, estén protegidos del viento, de la lluvia y de los animales.
- Evitar cavar, “atrincherar” o cambiar de alguna forma el paisaje natural. El campamento debe ser lo más mimetizado y pequeño posible.
- El agua sucia no debe ser devuelta a los cuerpos de agua, sino arrojarla en zonas pedregosas, sin vegetación, arenosas o en un pequeño hoyo.
- Dejar la zona de campamento más limpia de lo que se encontró.
- No usar equipos de sonido, no gritar ni hablar muy fuerte en zonas de protección natural, excepto en casos de emergencia.

D. Evaluación

PROCESO DE LA EVALUACION

Evaluación Teórica- Práctica

Con el fin de evaluar el nivel de conocimientos adquiridos los participantes responderán a un cuestionario de 20 preguntas con una duración de una hora reloj. Este proceso se lo llevara al final del curso.

Puntaje otorgado 20 puntos.

Evaluación practica

Se realizara una visita a una empresa turística donde se aplicara un control de la operación turística.

Puntaje otorgado 60 puntos

Evaluación de la calidad de la oferta

Los participantes llenaran un formulario al final de cada sesión de aprendizaje y al final del curso, a efectos de evaluar la satisfacción general, la calidad de material de apoyo utilizado, la calidad del instructor, la calidad del ambiente y los servicios ofrecidos y el nivel de integración de los participantes.

Aprobación del curso

Para la aprobación del curso los participantes deberán obtener por lo menos 80 puntos en total, sumando los puntajes obtenidos en la propuesta teórica, evaluaciones y presentaciones del trabajo práctico. Así como deberán asistir por lo menos a 80% de las sesiones planificadas, en vista de que se trata de un evento de carácter presencial, que será certificado.

6.6. MODELO OPERATIVO/ PLAN DE ACCION

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACION
Socializar	Socializar el folleto de normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística	Elaboración de invitaciones. Reunión de presentación de la propuesta	Computadora portátil Proyector Material impreso	Investigadora Autoridades locales. Instituciones involucradas	Al finalizar la socialización
Planificar	Planificar la capacitación de la normativa en la prácticas sostenibles y demanda ecoturística	Adquisición del material didáctico Contratación del capacitador Impresión de módulos Elaboración de invitaciones	Computadora Papel bon	Investigadora Autoridades locales. Instituciones involucradas	Se realiza de manera permanente Utilizando diferentes técnicas
Ejecutar	Evaluar la gestión y la práctica de la demanda ecoturística	Sesión 1 Sesión 2 Sesión 3 Sesión 4 Sesión 5 Sesión 6 Sesión 7 Sesión 8	Módulos de capacitación, hojas de papel bon, esferográficos	Capacitador/a Instituciones involucradas	Se realiza después de cada sesión de aprendizaje
Evaluación	Evaluar el proceso de capacitación	Evaluación teórico-práctica.	Fichas de evaluación	Autoridades locales. Instituciones involucradas Capacitador/a	Práctica de observación

Cuadro31. Modelo operativo
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

PLAN DE ACCION DE LA CAPACITACION DEL MANUAL DE NORMAS TECNICAS PARA EL CENTRO TURISTICO QUILLAN													
ACTIVIDADES		Semanas											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Socialización	Elaboración de invitaciones para la presentación de la propuesta	■											
	Reunión para presentación de la propuesta	■											
Planificación	Adquisición de material didáctico		■										
	Contratación del capacitador/ra		■										
	Impresión de módulos		■										
	Elaboración de invitaciones		■										
Ejecución	Sesión 1			■									
	Sesión 2				■								
	Sesión 3					■							
	Sesión 4						■						
	Sesión 5							■					
	Sesión 6								■				
	Sesión 7									■			
	Sesión 8										■		
Evaluación	Evaluación teórico-práctica a los participantes										■		
	Evaluación general del evento de capacitación											■	
	Entrega de certificados												■
	Entrega del informe final												■

Cuadro 32. Plan de acción
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

Presupuesto referencial

RUBROS	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	ASOPARSOQ	GAD PARROQUIAL	DIRECCION DE TURISMO
Capacitador	40.00	50.00	2000.00			2000.00
Material didáctico	30.00	20.00	600.00			600.00
Módulos	30.00	10.00	300.00			300.00
Logística	8.00	100.00	800.00			800.00
Certificados	30.00	10.00	300.00			300.00
Refrigerios	280.00	3.00	840.00	340.00	500.00	
TOTAL			4840.00	340.00	500.00	4000.00

Cuadro33.Presupuestoreferencial
Elaborado por: CHILUIZA, Lina Verónica (2012)

El costo de la capacitación es de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA DOLARES AMERICANOS MAS IVA**. Esta capacitación se dará mediante convenio tripartito entre la Asociación de Participación Social Quillán, el Gobierno Parroquial de San Miguelito y la Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua, ver cuadro N. 29.

6.7 ADMINISTRACIÓN

La propuesta del siguiente trabajo de investigación, el mismo que tiene el nombre de *“Capacitación en normas técnicas para mejorar las prácticas sostenibles y la demanda ecoturística en el Centro Turístico Quillán”*, será entregada a la Asociación de Participación Social Quillán, quienes serán los encargados de ejecutar y administrar participativamente dicha propuesta.

6.8. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Como responsable de la presente propuesta considero dar a conocer a todos los involucrados en el desarrollo del Centro Turístico Quillán para su debida concienciación, conocimiento, aceptación y compromiso de aplicación.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA

- ASAMBLEA CONSTITUYENTE, (2008), Constitución de la República del Ecuador.
- ASCANIO, A. (1996), Evaluación de la demanda turística internacional hacia Venezuela, Estudios y perspectivas en turismo, Volumen 5 numero 2, Venezuela.
- BELTRÁN, CECILIA, (2002). Gestión y Desarrollo del Turismo Regional. Pg. 132.
- CANSECO, ALLENDE. (2004). Manual del Participante, Proyectos de Ecoturismo. Pg. 130.
- CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE, (1995), Carta del turismo sostenible, España.
- CRUZ ROCHE I.(1990) Fundamentos del Marketing, Editorial Ariel, Barcelona España.
- FEPTCE, Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, (2007), Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario.
- FEPTCE, Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, (2008), Notas para una guía teórica y metodológica sobre cultura, identidad, interculturalidad, patrimonio y turismo comunitario.
- FUNDACIÓN NATURA, (2002). Corredor Ecológico entre los Parques Nacionales Llanganates y Sangay.
- FLACMA, Programa latinoamericano de desarrollo local y combate a la pobreza, (2005), Manual de ciudadanía ambiental global. México.

- GOBIERNO PARROQUIAL DE SAN MIGUELITO, (2011) Plan de desarrollo y ordenamiento territorial, Píllaro.
- HERRERA, L. MEDINA, A .NARANJO G,. (2008). Tutoría de la investigación científica,UTA, Ambato.
- HOLDRIDGE, L. (1982). Ecología Basada en Zonas de Vida. San José de Costa Rica.
- H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA (2010), Estrategia Provincial de Turismo, Ambato.
- H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA (2010), Estrategia Provincial Agropecuaria, Ambato.
- IAEN (2011). Instituto de Altos Estudios Nacionales, Planificación del desarrollo y ordenamiento territorial, Quito.
- JARAMILLO, Luis, (2008), Investigación científica, UTA, Ambato.
- LEADER II. (2008), Evaluar del potencial turístico de un territorio. LEADER - AEIDL.
- OMT, Organización Mundial del Turismo, (2004), Barómetro OMT del Turismo Mundial.
- RAINFOREST ALLIANCE (2010), Manual de buenas prácticas para el turismo sostenible, Costa Rica.
- REINOSO, Rubén (2003), Agroturismo.
- ROCA, Eduardo, (2009) Aspectos jurídicos administrativos del turismo sostenible. España
- SELENER, D. ENDARA, N. y CARVAJAL, J. (1997). Sondeo Rural Participativo. Instituto Internacional de Reconstrucción Rural. Quito-Ecuador. 132 p.

- SEMARNAT.(2003). Introducción al Ecoturismo Comunitario. México.
- SMART VOYAGER, Programa de certificación de turismo sostenible sobre operaciones de tierra.
- SEMPLADES (2009). Plan Nacional para el Buen Vivir, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Quito.
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2008), Plan nacional de calidad turística, Perú.
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, (2008), Buenas prácticas para el turismo sostenible, Estudio SAE.
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, (2011), Políticas del desarrollo sostenible.
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR, (2011), Dirección Provincial de Tungurahua, Guía Turística Píllaro.
- MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR,(2011), Diagnóstico Nacional del Sistema Turístico, de Sostenibilidad y Estratégico, Quito.
- QUALITUR (2010), Manual del curso de formación de formadores, Quito.
- TRONCOSO, Bolívar. Turismo sostenible y ecoturismo.
- UNIDAD DE CERTIFICACION AGRICULTURA LIMPIA DE TUNGURAHUA (2011), Normativa agricultura limpia Tungurahua. Ambato.

LINKOGRAFIA

- Turismo alternativo (2004)- Sitio web de la Empresa de Turismo Alternativo Pachamama. <http://www.tours-andes.com/turalt.htm>
- http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

- Ferrete, Carmen. et al. La problematicidad del desarrollo sostenible.
<http://www.xtec.es/mhontori/desosten.html>.
- Gallastegui, Carmen (2003). "Ecología, medio ambiente y mercado". Accesible en
<http://www.Ecologíaymedioambiente.htm>.
- <http://unfccc.int/resource/docs/convkp/kpspan.pdf>
- www.nodo50.org/derechosparatodos/ DerechosRevista balance
- www.peruecologico.com.pe/lib
- www.eclac.cl/dmaah
- http://64.233.167.104/search?q=cache:C5i7ILIT9wQJ:www.nuso.org/upload/articulos/242_1.pdf+Pol%C3%ADticas+de+Comunicaci%C3%B3n+en+Am%C3%A9rica+Latina,+Bogot%C3%A1,+1974&hl=es&ct=clnk&cd=3&gl=mx&lr=lang_es
- <http://www.vivalaradio.org/medios-comunicacion/autores/freire.html>
- http://www.wacc.org.uk/wacc/publications/media_development/2005_4/pensar_la_comunicacion_desde_america_latina
- <http://www.comunit.com/la/pensamientoestrategico/lakellogg/lasId-540.html>
- <http://www.periodismo.uchile.cl/noticias/2004/asepecsumayor10.html>
- <http://www2.metodista.br/unesco/PCLA/revista9/perfis%209-2.htm>
- http://www.conapo.gob.mx/mig_int/03.htm
- <http://www.tierramerica.org/agua/contrapunto3.shtml>
- http://www.cadtm.org/article.php3?id_article=2123
- <http://www.cubaminrex.cu/Multilaterales/politicos/MNOAL%20INTRO.htm>
- <http://www.amarc.org>
- <http://www.uv.mx/universo/201/ser/ser12.htm>

- <http://www.aler.org.ec/>
- www.esvirtual.com/xico/xicow.html
- http://www.inafed.gob.mx/wb2/municipios/30092_Medio_Fisico
- <http://edu.iportal.com.mx/dir/zona/ver/xico/>
- http://sesver.ssaver.gob.mx/portal/page?_pageid=693,1&_dad=portal&_schema
- <http://www.coyopolan.com.mx/interes.html>
- http://www.inafed.gob.mx/wb2/municipios/30092_Cultura
- <http://www.geocities.com/Athens/Delphi/8644/pma.html>
- calvelo@filo.unt.edu.ar
- <http://www.fao.org/sd/DOdirect/DOspaB05.htm>
- <http://www.ecoturismolatino.com/esp/ecoviajeros/alternativo/articulos/turalternativo.htm>
- <http://www.planeta.com/ecotravel/mexico/strategy/ecoturismohcl.html>

ANEXOS

a. Encuestas

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL VALLE QUILLAN

OBJETIVO: Identificar las actividades turísticas que permiten el desarrollo económico y que promueven la conservación de la comunidad de Quillán

INSTRUCTIVO:

- Procure ser lo más objetivo y veraz.
- Marque con una X en el paréntesis la alternativa que usted eligió

1. ¿Qué tipos de actividades turísticas realizan en su sector?

Gastronomía	1	()
Guianza	2	()
Pesca deportiva	3	()
Agroturismo	4	()
Otra (especifique).....	5	()

2. ¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de los pobladores?

	Si	No
Directa	()	()
Indirectamente	()	()

3. En su comunidad se realiza algunas de estas actividades para la conservación ambiental?

Clasificación de basura	1	()
Reciclaje	2	()
Tratamiento de aguas servidas	3	()
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	4	()
Utilización de fuentes de energía alternativa	5	()
Programa de educación ambiental	6	()
Otros (especifique).....	7	()

4. Según su criterio, para implementar buenas prácticas del turismo sostenible. ¿Qué es lo que Centro Turístico Quillán más se necesita?

Capacitación	1	()
Marketing	2	()
Inyección de capital	3	()

5. La procedencia de los turistas que visitan Quillán son:

Locales	1 ()
Nacionales	2 ()
Extranjeros	3 ()
Indique el lugar.....	

6. ¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

Contaminación del agua	1 ()
Basura	2 ()
Deforestación	3 ()
Erosión	4 ()

7. Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es el preferido por los turistas para hacer Educación Ambiental?

Sendero	1 ()
Vertientes	2 ()

8. ¿Si los prestadores de servicios mejoran su operación turística responsablemente, Cree que tendrán más turistas?

Si	No
()	()

9. ¿Usted cree que a los turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?

Si	No
()	()

GRACIAS POR SU COLABORACION

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS VISITANTES AL CENTRO TURISTICO QUILLAN

OBJETIVO: Identificar las actividades turísticas que permiten el desarrollo económico y que promueven la conservación de la comunidad de Quillán

INSTRUCTIVO:

- Procure ser lo más objetivo y veraz.
- Marque con una X en el paréntesis la alternativa que usted eligió

1. ¿Qué tipos de actividades turísticas le gustaría que exista en este lugar ?

Gastronomía	1 ()
Guianza	2 ()
Pesca deportiva	3 ()
Agroturismo	4 ()
Otra (especifique).....	5 ()

2. ¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de la población?

	Si	No
Directa	()	()
Indirectamente	()	()

3. ¿Qué tipos de actividades para la conservación ambiental usted observa en el lugar?

Clasificación de basura	1 ()
Reciclaje	2 ()
Tratamiento de aguas servidas	3 ()
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	4 ()
Utilización de fuentes de energía alternativa	5 ()
Programa de educación ambiental	6 ()
Otros	7 ()
(especifique).....	

4. Para mejorar las prácticas del turismo sostenible en este lugar. ¿Qué es lo que la población más necesita?

Capacitación	1 ()
Marketing	2 ()
Inyección de capital	3 ()

5. Usted a que grupo de turistas pertenece?

Locales	1 ()
Nacionales	2 ()
Extranjeros	3 ()

Indique el lugar.....

6. ¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

- | | |
|------------------------|-----|
| Contaminación del agua | () |
| Basura | () |
| Deforestación | () |
| Erosión | () |

7. Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es su preferido para hacer Educación Ambiental?

- | | |
|------------|-----|
| Sendero | () |
| Vertientes | () |

8. ¿Si Quillán mejora su operación turística responsablemente, Usted frecuentaría más seguido este lugar?

- | | |
|-----------|-----------|
| Si | No |
| () | () |

9. ¿A usted le interesa conocer sobre conservación ambiental?

- | | |
|-----------|-----------|
| Si | No |
| () | () |

GRACIAS POR SU COLABORACION

ENCUESTA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS DEL VALLE QUILLAN

OBJETIVO: Identificar las actividades turísticas que permiten el desarrollo económico y que promueven la conservación de la comunidad de Quillán

INSTRUCTIVO:

- Procure ser lo más objetivo y veraz.
- Marque con una X en el paréntesis la alternativa que usted eligió

1. ¿Qué tipos de actividades turísticas realiza?

Gastronomía	1 ()
Guianza	2 ()
Pesca deportiva	3 ()
Agroturismo	4 ()
Otra (especifique).....	5 ()

2. ¿Sus actividades turísticas, mejoran sus ingresos económicos?

	Si	No
Directa	()	()
Indirectamente	()	()

3. ¿Realiza alguna de estas actividades para la conservación ambiental?

Clasificación de basura	1 ()
Reciclaje	2 ()
Tratamiento de aguas servidas	3 ()
Campanas de ahorro de energía eléctrica y agua	4 ()
Utilización de fuentes de energía alternativa	5 ()
Programa de educación ambiental	6 ()
Otros (especifique).....	7 ()

4. Para implementar buenas prácticas para su operación turística, usted necesita?

Capacitación	1 ()
Marketing	2 ()
Inyección del capital	3 ()

5. La procedencia de sus turistas son:

Locales	1 ()
Nacionales	2 ()
Extranjeros	3 ()
Indique el lugar.....	

6. ¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?

Contaminación del agua	1 ()
------------------------	-------

Basura	2 ()
Deforestación	3 ()
Erosión	4 ()

7. Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es el preferido por sus turistas para hacer Educación Ambiental?

Sendero	1 ()
Vertientes	2 ()

8. ¿Si usted mejora su operación turística responsablemente, Cree que tendrá más turistas?

Si	No
()	()

9. ¿Usted cree que a sus turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?

Si	No
()	()

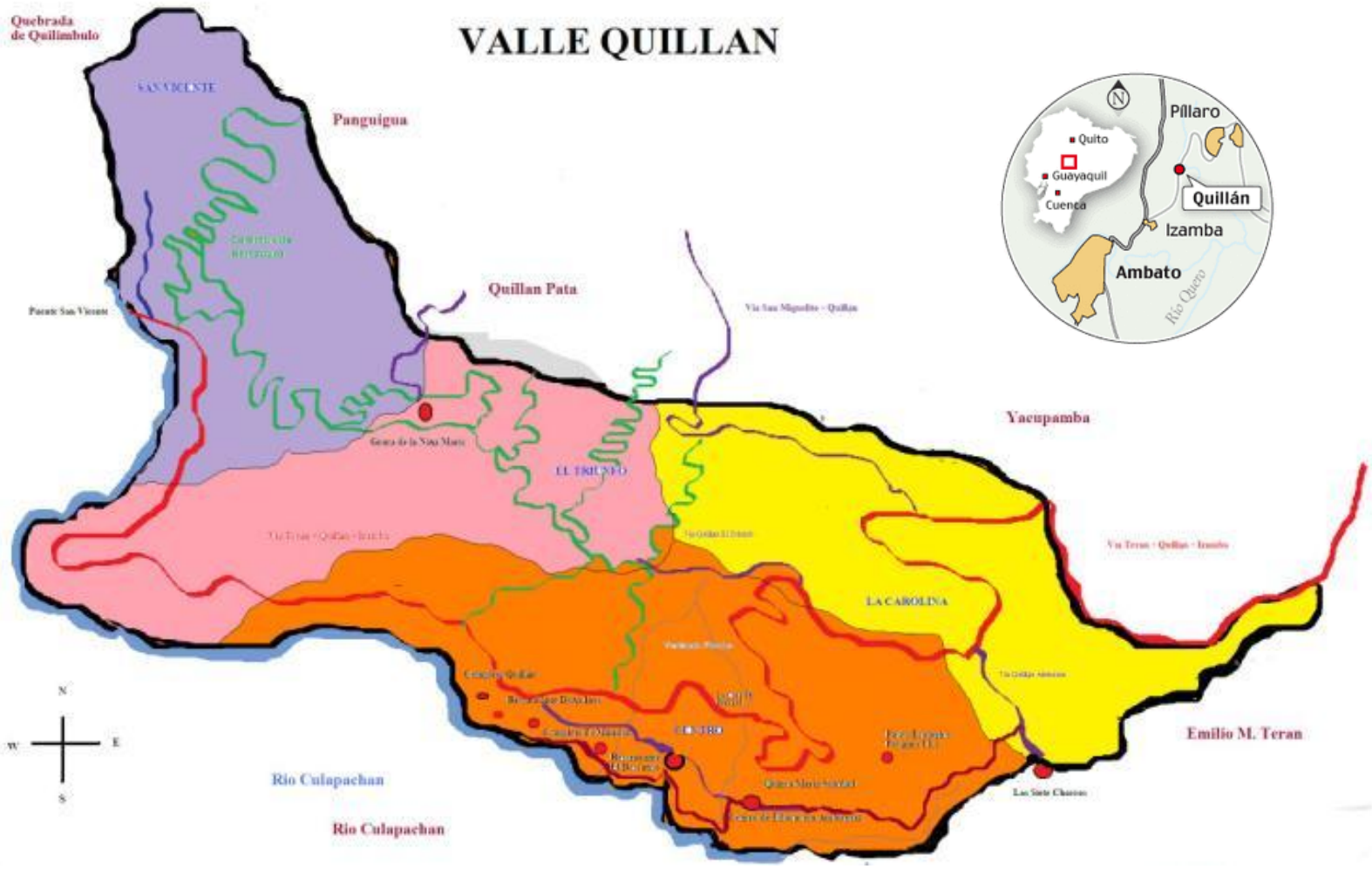
GRACIAS POR SU COLABORACION

b. Entrevista

ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES LOCALES	
N..... INTITUCION..... ENTREVISTADO ENTREVISTADOR..... LUGAR Y FECHA..... OBJETO DE ESTUDIO:	
PREGUNTA	INTERPRETACION- VALORACION
Qué tipo de actividades turísticas se realiza en el Centro Turístico Quillán?	
¿Cree que estas actividades turísticas, mejoran los ingresos económicos de la población?	
¿Qué tipos de actividades para la conservación ambiental usted observa en el lugar?	
Para mejorar las prácticas del turismo sostenible en este lugar. ¿Qué es lo que la población más necesita?	
La procedencia de los turistas que visitan Quillán son: locales, nacionales o extranjeros	
¿Qué tipos de problemas ambientales observa en el Centro Turístico Quillán?	

Según su criterio. ¿Qué lugar de la comunidad es apto para hacer Educación Ambiental?	
¿Si Quillán mejora su operación turística responsablemente, Usted piensa que abra más turistas?	
¿Usted cree que a los turistas les interesara saber sobre conservación ambiental?	

c. Mapa de Ubicación



d. Fotografías

Actividades turísticas

GASTRONOMÍA



Fotografía1. Restaurante de la Quinta Ecoturística María Soledad



Fotografía2. Complejo Quillán

PESCA DEPORTIVA



Fotografía 3. Complejo el Mirador



Fotografía 4. Quinta Ecoturística María Soledad

ARTESANIAS Y AGROTURISMO



Fotografía5. Cestería en carrizo



Fotografía 6. Comercialización de productos agroecológicos

GUIANZA



Fotografía7. Paseo ecológico Poyguio Uku



Fotografía8. Vertiente



Fotografía9. Tarabita



Fotografía 10. Reunión de los prestadores de servicio